

Laura Syrjämäki

Kehitysvammaiset Seinäjoen kirjaston erityisasiakkaina ja kirjaston heille tarjoamat palvelut

Opinnäytetyö

Kevät 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Laura Syrjämäki

Työn nimi: Kehitysvammaiset Seinäjoen kirjaston erityisasiakkaina ja kirjaston heille tarjoamat palvelut

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia Seinäjoen pääkirjaston ja sen lähikirjastojen, eli Nurmon kirjaston, Peräseinäjoen monipalvelukirjaston ja Ylistaron monipalvelukirjaston tarjoamia palveluja asiakkaille, joilla on diagnosoitu vamma tai vaurio ymmärrys- ja oppimiskyvyn alueella. Tavoitteena oli selvittää, löytyykö kirjastoilta kehitysvammaisille asiakkaille suunnattua aineistoa, tapahtumia tai muita palveluja. Haluttiin myös selvittää, millaiseksi kirjaston henkilökunta kokee kehitysvamman tai -vaurion omaavan asiakkaan ja miten palvelutilanne tapahtuu. Tavoitteena oli kerätä myös kehitysvammaisten asiakkaiden kokemuksia kirjastonkäytöstä Seinäjoella ja selvittää, minkälaisia palveluita he haluavat. Sekä kirjaston henkilökunnalta että kehitysvammaisilta asiakkailta tiedusteltiin kehittämisehdotuksia kirjastolle.

Tutkimus toteutettiin käyttäen kvalitatiivista eli laadullista menetelmää, koska työssä pyrittiin saamaan selvyyttä ilmiöstä ja työssä keskityttiin varsin pieneen määrään tapauksia, eli haastateltavia. Aineisto kerättiin haastattelemalla kirjaston henkilökunnasta neljää työntekijää ja viittä kehitysvammaista asiakasta. Haastattelutyyppiksi valittiin teemahaastattelu, koska sen ajateltiin olevan parhain vaihtoehto haastattelutyypeistä, sillä se on muodoltaan varsin vapaa ja siinä haastateltavat pystyvät kertomaan omia näkökulmiaan mahdollisimman laajasti. Teemahaastattelun ajateltiin myös olevan kaikkein soveltuvin haastattelumuoto kehitysvammaisille asiakkaille. Teemoja haastattelussa olivat kokoelmat, palvelut, saavutettavuus, esteettömyys ja kehittäminen. Haastattelut litteroitiin eli purettiin puheesta tekstiksi. Aineistoa analysoitiin sisällönanalysoinnin ja teemoittelun avulla.

Tuloksista selvisi, että Seinäjoen kirjastolla on melko vähän kehitysvammaisille asiakkaille suunnattuja palveluja. Enemmän kirjastolla on tarjota sellaisia palveluja, jotka soveltuvat kaikkien muiden asiakkaiden lisäksi myös kehitysvammaisille asiakkaille. Kirjaston henkilökunta oli yksimielisesti sitä mieltä, että kehitysvammaisia asiakkaita palvellaan tasavertaisesti ja heidät kohdatessa kärsivällisyyden ja tilan-
netajun tärkeys korostuu. Kehitysvammaiset asiakkaat olivat pääsääntöisesti kokeneet positiivisia kirjastonkäytön hetkiä. Esteettömyys kirjaston tiloissa sai jonkin verran kritiikkiä. Kaikista palveluista kehitysvammaiset asiakkaat eivät olleet tietoisia.

Avainsanat: kirjasto, kehitysvammaisuus, palvelut, kokoelma, tapahtumat

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Bachelor of Business Administration

Specialisation: Library and Information Services

Author: Laura Syrjämäki

Title of thesis: Disabled customers of the Seinäjoki Library and services offered to them by the Library

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2019

Number of pages: 66

Number of appendices: 2

The subject of this thesis was to study the services the Seinäjoki Library and its branch libraries (Nurmo Library, Peräseinäjoki Library, Ylistaro Library) offer customers with disabilities. The aim of the thesis was to find out if the libraries have collections, events or other services aimed at customers with disabilities, and how the staff serve and approach disabled customers. The aim was also to record experiences of disabled customers in using the library and to find out what services the customers wanted from the library. Suggestions for developing the services were collected from both the library staff and customers.

A qualitative approach was used in the implementation of this study, because the aim was to understand the phenomenon, and the number of interviewees was limited. The data was collected by interviewing four staff members of the library and five disabled customers. A theme interview was considered to be the best option because of its informal character, allowing the interviewees to widely express their viewpoints and experiences. It was also considered to be the most applicable form of interview for use among disabled customers. The themes of the interview were collection, services, accessibility, competence, and development. The interviews were transcribed. The data was analyzed using content analysis and specific themes.

Through the study, it was found that the library of Seinäjoki does not have specific services targeted at customers with disabilities but there are services which can be used by disabled customers and other customers alike. The unanimous opinion of the staff of the Seinäjoki libraries was that serving disabled customers must be based on equality, and the importance of patience and discretion is emphasized. The disabled customers had mainly experienced positive moments when using the library. The accessibility of the main library received some criticism. The disabled customers were not familiar with all the services of the Seinäjoki Library.

Keywords: library, disability, services, collection, events

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
1 JOHDANTO	6
2 KEHITYSVAMMAISUUS JA SEN MÄÄRITTELY	8
2.1 Mistä kehitysvamma johtuu?	9
2.2 Erilaisia kehitysvammaisuuden asteita.....	11
3 KEHITYSVAMMAISET ERITYISASIAKKAAT	15
4 SEINÄJOEN PÄÄKIRJASTO JA SEN LÄHIKIRJASTOT.....	18
5 TUTKIMUSMENETELMÄ	20
5.1 Tutkimusongelma.....	20
5.2 Kvalitatiivinen tutkimus.....	22
5.3 Teemahaastattelu	23
5.4 Aineiston tulkinta	26
6 KIRJASTOAMMATTILAISTEN NÄKÖKULMIA	29
6.1 Kokoelma ja palvelut.....	29
6.2 Markkinointi.....	32
6.3 Esteettömyys.....	34
6.4 Tapahtumat.....	36
6.5 Asiakkaiden palaute	38
6.6 Kirjaston palvelujen kehittäminen.....	39
7 KEHITYSVAMMAISTEN ERITYISASIAKKAIDEN NÄKÖKULMIA.....	42
7.1 Mielenkiinnon kohteet ja kirjaston palvelut	42
7.2 Kirjaston tapahtumat	44
7.3 Esteettömyys kirjaston tiloissa ja saavutettavuus.....	46
7.4 Kirjaston palvelujen kehittäminen.....	48
8 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	50
LÄHTEET	57

LIITTEET.....	61
---------------	----

1 JOHDANTO

Lähes joka sadas meistä on jollakin tavalla kehitysvammainen. Puhutaan siis suunnilleen 45 000 suomalaisesta. Myös kehitysvammaisilla ihmisillä itsellään on omat sosiaaliset verkostonsa; vanhemmat, isovanhemmat, sisarukset, muut sukulaiset ja ystävät sekä ne ammattilaiset, jotka tekevät työtään näille ihmisille tarkoitetuissa palveluissa, ja heitäkin on tuhansia. Suuri osa tästä väestöryhmästä päätyy näkyvämmäksi jonnekin yhteiskunnan marginaaliin, mikä ei johdu pelkästään vammasta tai erilaisuudesta. Syrjäytyminen työelämästä ja tietoyhteiskunnasta ja elinikäinen syvä köyhyys aiheuttavat monelle kehitysvammaiselle ihmiselle jopa suurempia jokapäiväisen elämän ongelmia ja osallisuuden esteitä, kuin oppimisen, ymmärtämisen ja toimintakyvyn rajoitteet. On aihetta myös kysyä, seuraako kehitysvammadiagnoosia yhä edelleen stigma, leimautuminen, joka määrittää näiden ihmisten elämänpolkuja ja heidän kokemaansa kohtelua voimakkaammin kuin heidän toimintakykynsä, voimavaransa ja tuen tarpeensa. (Seppälä 2017, 9.)

Kehitysvammaisen ihmisen sosiaaliseen verkostoon voi hyvinkin kuulua myös kirjaston työntekijä. Asiakaspalveluammatissa voi kohdata millaisen ihmisen tahansa, eikä asiakaspalvelija voi ennakoon tietää, kuinka suuri merkitys kohtaamisella on asiakkaalle. Kirjasto on kaikkein avoin yhteiskunnallinen tila, eikä käännytä ketään ovellaan. Kirjasto on toimivan ja sivistyneen yhteiskunnan peruspilari. Kirjasto ei tuomitse, vaan toivottaa tervetulleeksi kenet tahansa taustasta riippumatta. Kirjaston toiminta perustuu lakiin yleisistä kirjastoista ja Suomessa jokaisen kunnan tulee tarjota kuntalaisille yleiset kirjastopalvelut. Alati muuttuvassa yhteiskunnassamme jokaisella ihmisellä on merkitys ja kirjastolla on vahvat ainekset tarjota jokaisen yksilön elämään yhteisöllisyyttä.

Tässä opinnäytetyössä paneudutaan Seinäjoen pääkirjaston ja sen lähikirjastojen (Nurmon kirjasto, Peräseinäjoen monipalvelukirjasto ja Ylistaron monipalvelukirjasto) kehitysvammaisille erityisasiakkaille tarjoamiin palveluihin sekä selvitetään erityisasiakkaiden kokemuksia palveluista ja niiden käytöstä. Kirjaston palveluihin etsitään myös kehittämisehdotuksia ja niitä saatiin sekä kirjaston henkilökunnalta, että kehitysvammaisilta asiakkailta. Aiheen valintaan vaikutti suuresti oma kokemus

työskentelystä useiden kehitysvammaisten ihmisten henkilökohtaisena avustajana, sekä se, että aiheesta ei oltu tehty koulutusyksikössä aikaisempaa tutkimusta. Työn tavoitteena on ymmärtää kyseinen vähemmistöryhmä yleisen kirjaston asiakkaana ja vahvistaa heidän ja kirjaston suhdetta entisestään. Tavoitteena on myös levittää tietoisuutta muille kirjastoille kehitysvammaisista ihmisistä erityisasiakkaina ja puolestaan tietoisuutta erityisasiakkaille sekä heidän läheisilleen ja muille tukihenkilöille Seinäjoen pääkirjaston ja sen lähikirjastojen tarjoamista mahdollisuuksista. Tietoisuus erityisasiakkaiden tarpeista toivottavasti synnyttää uudenlaisia ideoita tapahtumien, palvelujen ja kokoelmien lisäämiseen sekä kehittämiseen Seinäjoen kirjastossa.

Työhön haastateltiin neljää kirjaston työntekijää (yksi pääkirjastosta ja loput lähikirjastoista) ja viittä kehitysvamman tai -vaurion omaavaa aktiivista kirjaston asiakasta Seinäjoelta. Kirjastoammattilaisten haastatteluissa pyrittiin saamaan selvyys siihen, millaista aineistoa, tapahtumia ja palveluita kirjastoilla on tarjota kehitysvammaisille erityisasiakkaille, millaiseksi henkilökunta kokee kehitysvammaisen asiakkaan kanssa tapahtuvan palvelutilanteen, millä tavoin kirjastoissa on huomioitu esteetön asiointi, millaista markkinoinnin tulee olla saavuttaakseen kyseisen vähemmistöryhmän, sekä miten Seinäjoen kirjasto voisi kehittää toimintaansa kehitysvammaisten asiakkaiden toiveita ajatellen. Kehitysvammaisten erityisasiakkaiden haastatteluissa keskityttiin selvittämään asiakkaiden toiveet kirjaston kokoelmalta, tapahtumilta ja aineistolta, mitkä tekijät vaikuttavat kirjastoon lähtemiseen ja lähtemättömyyteen, sekä heidän omia kehittämisideoitaan kirjastolle.

2 KEHITYSVAMMAISUUS JA SEN MÄÄRITTELY

Kehitysvamma on vamma tai vaurio ymmärrys- ja oppimiskyvyn alueella. Kehitysvamma ei ole sairaus. Kehitysvamma voi tarkoittaa hyvin erilaisia asioita ja vamman aste vaihtelee vaikeasta kehitysvammasta lievään oppimisvaikeuteen. Monilla kehitysvammaisilla ihmisillä on lisävammoja, jotka saattavat vaikeuttaa liikkumista, puhetta tai vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa. Jotta kehitysvammaiset ihmiset voisivat elää tasa-arvoisina jäseninä yhteiskunnassa, he tarvitsevat tukea, ohjausta ja palveluita. Nämä voivat liittyä kommunikaatioon, omatoimisuuteen, kodinhoitoon, sosiaalisiin taitoihin, liikkumiseen, terveyteen ja turvallisuuteen, kirjallisiin taitoihin, vapaa-aikaan ja työhön. Suomessa arvioidaan olevan noin 40 000-50 000 ihmistä, joilla on kehitysvamma tai samankaltaisia tarpeita. (Tukiliitto, [viitattu 27.4.2018].)

Kehitysvammaisuus tarkoittaa vaikeutta oppia ja ymmärtää uusia asioita. Kehitysvammaisuuden vaikutus yksilön elämään vaihtelee paljon. Kehitysvamma voi olla lievä, jolloin henkilö tulee toimeen melko itsenäisesti ja tarvitsee tukea vain joillakin elämänalueilla. Vaikeasti kehitysvammainen ihminen tarvitsee jatkuvaa tukea. Kaikilla ihmisillä on kuitenkin myös erilaisia vahvuuksia ja kykyjä. Jokaisella on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta oikeanlaisen tuen avulla. (Kehitysvammaliitto, [viitattu 29.4.2018].)

American Association on Intellectual and Development Disabilities (AAIDD) määrittelee kehitysvammaisuuden seuraavasti; kehitysvammaisuus luonnehditaan vammahana, millä on merkittäviä rajoituksia sekä älyllisessä toimivuudessa, että mukautuvassa käytöksessä, ja mikä kattaa lukuisia päivittäisiä sosiaalisia sekä käytännöllisiä taitoja. Tämä vamma saa alkunsa ennen 18 vuoden ikää. Maailman terveysjärjestö WHO (World Health Organization) puolestaan määrittelee kehitysvammaisuuden seuraavanlaisesti; kehitysvammaisuus tarkoittaa merkittävästi vähentynyttä kykyä ymmärtää uutta tai monimutkaista informaatiota, sekä oppia ja käyttää uusia taitoja, mikä aiheuttaa vähentyneen kyvyn suoriutua itsenäisesti ja alkaa ennen aikuisuutta tuoden pysyvän vaikutuksen kehittymisen kannalta.

2.1 Mistä kehitysvamma johtuu?

Kehitysvammaisuuden syitä on todella paljon ja sen voi aiheuttaa yksi tai useampi tekijä. Tietyt periytyvät sairaudet, kromosomipoikkeavuudet ja hermoston kehityshäiriöt voidaan todeta jo raskauden aikana, mutta tavallisimmin epäily lapsen kehitysvammaisuudesta herää ensimmäisten elinvuosien aikana. Vaikea kehitysvammaisuus todetaan yleensä ensimmäisen ikävuoden aikana, hyvin lievät poikkeavuudet vasta koulun kynnyksellä. Vastasyntyneistä selviä riskiryhmiä ovat mm. pienet keskoset, synnytyksen aikaisesta hapenpuutteesta kärsineet lapset sekä ne, joilla on neurologisia oireita. (Kaski 2012, 25.)

Kehitysvammaisuus voi johtua esimerkiksi lapsuusiässä tapahtuneesta onnettomuudesta tai lapsuusiän sairaudesta tai synnytyksen aikaisesta hapen puutteesta. Myös äidin raskaudenaikainen alkoholinkäyttö voi aiheuttaa lapselle kehitysvammaisuutta tai oppimisvaikeuksia. Osa syistä voi jäädä kokonaan selvittämättä. (Kehitysvammaliitto, [viitattu 29.4.2018].)

Perintötekijöistä johtuvat syyt ovat yleisimmät kehitysvammaisuuden aiheuttajat (n. 30%). Niitä voivat olla mm. ei-periytyvät kromosomimuutokset, periytyvät sairaudet ja monen geenin aiheuttamat poikkeavuudet. 25% kehitysvammaisuuden syistä ovat tuntemattomia. Sikiökautisia, tuntemattomista syistä johtuvia epämuodostumia voivat olla yksittäiset keskushermostoepämuodostumat ja epämuodostumaoireyhtymät. Kehitysvammaisuuden syitä voivat olla myös esim. infektiot, lääkkeet ja myrkyt, syntymään ja synnytykseen liittyvät keskushermoston vauriot sekä sikiön kasvun ja ravitsemuksen häiriöt. (Kaski 2012, 26.)

Kehitysvammaisuutta aiheuttavat tekijät voidaan luokitella monin tavoin, mutta eniten käytetty on maailman terveysjärjestön (WHO) syy- ja tautikohtainen diagnosiluokitus ICD-10 (International Classification of Diseases). Kehitysvammaisuuden syyt voidaan myös luokitella suurempina kokonaisuuksina käyttäen lähtökohtana kehitystapahtumia aikajärjestyksessä hedelmöityksestä aikuisikään. Luokitusta on edelläkin kehitetty siten, että kehitysvammaisuuden syiden ryhmittely voi tapahtua käyttäen ICD-10-diagnooseja. Tilastointi voidaan siten tehdä käyttäen sekä suomalaista, että WHO:n luokittelua. (Kaski 2012, 25.) Suomessa käytössä olevassa WHO:n ICD-10-tautiluokituksessa kehitysvammaisuus määritellään seuraavasti;

älyllinen kehitysvammaisuus on tila, jossa mielen kehitys on estynyt tai epätäydellinen. Heikosti kehittyneitä ovat erityisesti kehitysiässä ilmaantuvat taidot eli yleiseen älykkyytasoon vaikuttavat älylliset, kielelliset, motoriset ja sosiaaliset kyvyt. Älylliseen kehitysvammaisuuteen saattaa liittyä tai olla liittymättä mitä tahansa muita henkisiä tai ruumiillisia häiriöitä.

Kehitysvamman diagnosointi perustuu ICD-10-luokitukseen. Luokituksessa kehitysvammaisuus jaotellaan neljään eri asteeseen: lievään, keskivaikeaan, vaikeaan ja syvään kehitysvammaan. (Verner, [viitattu 29.4.2018]; Taulukko 1.)

Taulukko 1. Älyllinen kehitysvammaisuus, Maailman terveysjärjestön mukaan. (Kaski 2012, 18.)

Älyllisen kehitysvamman asteen aste	Älykkyyssosamäärä	Älykkyyssikä (v)
Lievä	50-69	6-11
Keskivaikea	35-49	6-8
Vaikea	20-34	3-5
Syvä	alle 20	0-2

Älylliseen kehitysvammaisuuteen voivat liittyä myös muut kehityshäiriöt, lisävammat ja -sairaudet, kuten aisti-, puhe- ja liikuntavammat, epilepsia, autismi, mielenterveyden häiriöt ja haastava käyttäytyminen. On tärkeää painottaa, että diagnostiset luokittelut eivät tarkoita ihmisen luokittelua, vaan ihmisen terveydentilan ja siihen läheisesti liittyvien piirteiden tai tarpeiden kuvaamista. Kuva vammaisuudesta tai toimintakyvystä syntyy siinä asiayhteydessä, jossa myös ihmisen elämäntilanne ja elinympäristö vaikuttavat. Yksilöä ei pidä saattaa siihen tilanteeseen, että häntä luonnehditaan pelkästään hänellä olevista vammoista tai toimintarajoitteista johdettujen käsitteiden avulla. Yksilöillä on monia rooleja, ja asiayhteydestä riippuen niiden nimiä on syytä käyttää. Esimerkiksi kouluikäinen lapsi on koulussa oppilas. Jos hän saa erityisopetusta, syynä ei ole se, että hän on ”kehitysvammainen”, vaan tarpeen aiheuttavat ne oppimisvaikeudet, joita hänellä on. (Kaski 2012, 18.)

2.2 Erilaisia kehitysvammaisuuden asteita

Lievä kehitysvamma. Kehitysvammaisuus pyritään Suomessa havaitsemaan jo mahdollisimman varhain, jotta kuntoutuksen saisi aloitettua ajoissa. Lievästi kehitysvammaisilla lapsilla esimerkiksi motoristen taitojen oppiminen voi hyvin edetä ikätasoisesti, eikä esimerkiksi normaalissa iässä kävelytaidon oppiminen poissulje kehitysvammaisuutta, vaikka toisaalta motorinenkin kehitysviive voi olla yksi kehitysvamman varhaisista oireista. (Tietovipu, [viitattu 30.4.2018].)

Ihmisiin, joita kutsutaan lievästi kehitysvammaisiksi, lukeutuu melko oppimis- ja toimintakykyisiä lapsia, nuoria ja aikuisia. Suuri osa heistä omaksuu ainakin tyydyttävän luku- ja kirjoitustaidon, ilmaisee itseään melko hyvin ja oppii ajan mittaan suoriutumaan jokapäiväisen elämän perustaidoista varsin itsenäisesti. Heidän kognitiiviset valmiutensa riittävät myös ammatilliseen kouluttautumiseen, ja aikuisina heillä on hyvät edellytykset omatoimiseen asumiseen ja työssäkäyntiin. Edellä mainitut edellyttävät kuitenkin pitkäjänteistä emotionaalista ja käytännöllistä tukea ja räätylöityjä asumis- ja työllistymisratkaisuja. Riskitekijöitä ovat tuen puute, lannistavat tuki- ja palveluratkaisut sekä pitkäkestoiset emotionaaliset vaikeudet ja ristiriidat. Sosiaalisen käyttäytymisen ja kompetenssin puutteet ovatkin kenties keskeisin lievästi kehitysvammaisten ihmisten pulma ja siten yksin suurimmista yhteiskuntaan integroitumisen ja täysivaltaisen kansalaisuuden esteistä. (Seppälä 2017, 42.)

Lievästi kehitysvammaisten ihmisten ilmaisu on sujuvaa, tosin joskus ehkä hieman yksiviivaista, mutta täysin ymmärrettävää. Käsitteiden käyttö ja oikeiden sanojen ja ilmaisujen löytyminen saattavat takerrella sekä oppimisen ja ymmärtämisen vaikeudet kuuluvat puheen sisällöissä, mutta ilmaisun sisällön ymmärrettävyyteen näillä ei ole suurempaa vaikutusta. Ilmaisutaidot ovat hyvät ja vuorovaikutus niin tuttujen kuin vieraiden kanssa on luontevaa. Henkilö voi toki hämmentyä äkkinäisessä tilanteessa, mutta toimii yleensä taitavasti. Suurin osa lievästi kehitysvammaisista ihmisistä pystyy huolehtimaan omasta hygieniastaan itse, eikä tarvitse siihen apua. Heidät katsotaan useimmiten myös hyviksi työntekijöiksi. He hallitsevat työtehtävänsä hyvin ja kykenevät myös oppimaan uutta. Työvalmentajan tuki on silti ainakin ajoittain tarpeen. Näillä ihmisillä on myös hyvät mielenterveydelliset voimavarat ja omia keinoja käsitellä ahdistavia tilanteita ja ahdistuneisuuden tunteita. Monella heistä

hyvä huumorintaju ja valoisa asenne auttavat selviytymään, kun itselle tärkeiden asioiden kanssa tulee hermoilluksi. (Seppälä 2017, 81–86.)

Keskivaikea kehitysvamma. Keskivaikean kehitysvamman omaavilla ihmisillä on rajoitteita käytännön toimintakyvyssä, jonka vuoksi he tarvitsevat tukea ja apua ainakin joihinkin asumiseen, työskentelyyn tai vapaa-aikaan liittyviin toimintoihin ja askareisiin. Tuen tarve on päivittäistä, mutta ei jatkuvaa. Sanallinen ohjaus riittää useimpiin tilanteisiin, käytännön avustamisen tarve rajoittuu muutamiin tilanteisiin ja asioihin. (Seppälä 2017, 78.)

Puheilmaisuus on melko rajoittunutta ja tilannesidonnaista. Tutut ymmärtävät sitä, mutta vieraammat ihmiset saattavat tarvita tulkinta-apua. Asioista ja tapahtumista kertominen voi jo tuottaa hankaluuksia. Omasta siisteydestään ja puhtaudestaan huolehtiminen onnistuu ainakin suurelta osalta, mutta mahdollista tarvetta on siihen ohjaamiseen ja siitä muistutteluun. Keskivaikean kehitysvamman omaavilla ihmisillä on mahdollisuus myös suoriutua ohjatusta päivätoiminnasta riittävän henkilökohtaisen ohjauksen turvin vähintään kohtalaisesti. Nämä ihmiset pärjäävät hyvin, kunhan saavat riittävää tukea muilta. Samoina pysyvät ja rutiineiksi muodostuneet tehtävät sujuvat hyvin ja yleensä myös hyvällä asenteella. Muutokset tehtävissä tai työtaivoissa voivat olla työläitä sietää ja oppia. Toisen ihmisen antama tuki auttaa hankalien vaiheiden yli. Välillä ilmenee ahdistuneisuutta ja tuskastumista, ja nämä tunteukset voivat jäädä vaivaamaan joitakin heistä. Ahdistuneisuudelle on useimmiten ymmärrettävä syy, jota ei aina osata käsitellä omin voimin. (Seppälä 2017, 81–86.)

Vaikea kehitysvamma. Pienellä osalla kehitysvammaisista ihmisistä vamma on vaikea. Taustalla on aina keskushermoston merkittävä rakenteellinen poikkeavuus tai vaurio. Heillä on suuria vaikeuksia kommunikoida kokemuksiaan ja tarpeitaan toisille ihmisille, ja heillä voi olla samanaikaisesti fyysisiä ja/tai aistivammoja, hoitoa edellyttäviä sairauksia sekä vaikeuksia oman käyttäytymisen hallinnassa. (Seppälä 2017, 101.)

Vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolle sairauksista, vioista ja vammoista johtuvasta haitasta aiheutuu huomattavia vaikeuksia tai rasituksia jokapäiväisistä toiminnoista selviytymisessä kotona, koulussa, työelämässä ja muissa elämäntilan-

teissa. Henkilö tarvitsee laaja-alaista ja intensiivistä avustamista useimpiin päivittäisiin toimintoihin ja askareisiin. Monimutkaisemmissa tehtävissä ja asioissa henkilö on täysin riippuvainen toisen avusta. Korkeintaan joistakin perustoiminnoista henkilö suoriutuu itsenäisesti, kuten syömisestä, joidenkin vaatekappaleiden pukemisesta ja riisumisesta sekä yksinkertaisista askareista. (Seppälä 2017, 78.)

Nämä ihmiset joutuvat suurimmaksi osaksi tukeutumaan ilme- ja elekieleen, vaikka he osaavatkin muutamia lauseita ja sanoja. Kuvien ja muiden symbolien tai merkien käyttö rinnastetaan tähän puheeseen. He tarvitsevat vahvaa tukea saadakseen itsensä ymmärretyksi. Sosiaalisessa kanssakäymisessä vaaditaan vastapuolelta siis joustavuutta ja pelisilmää, jotta välttyttäisiin tilanteiden kääntymiseltä hankalaksi. Tilanteet eivät aina pysy kehitysvammaisen ihmisen hallinnassa, ja häiritseviltä tuntuvat käyttäytymisen piirteet voivat nousta pintaan. Näillä ihmisillä on myös kapasiteettia työskennellä vahvasti ohjattuna, joten he tarvitsevat tukea ja kannustusta paljon. Keskittyminen ei kanna pitkään, tauot ja vaihtelu ovat tarpeen. Mieluisat tehtävät sujuvat paremmin, epämieluisat huonommin. Pitkäkestoisesta, yleistyneestä ahdistuneisuudesta kärsiminen on yleistä, ja sen käsitteleminen itsenäisesti tuottaa vaikeuksia. Toisen ihmisen antama tuki ja lohdutus auttaa, mutta ahdistuneisuus kuitenkin haittaa suuresti muuta elämää. (Seppälä 2017, 81–86.)

Syvä kehitysvamma. Yhteistä ihmisille, joilla luokitellaan olevan syvä älyllinen vammaisuus, on kognitiivisten kykyjen erittäin syvä vaurioituminen, vaikeat neuro-motoriset häiriöt (esim. spastinen neliraajahalvaus) sekä usein aistitoimintojen vauriot sekä erilaiset terveydelliset ongelmat, kuten epileptiset kohtaukset, hengitysongelmat, ja ravinnon nielemisen vaikeudet. Tähän kehitysvammaisuuden asteeseen voi kuulua lapsia, nuoria ja aikuisia. Näiden vaikeimmin vammaisten selkein yhteinen nimittäjä on heidän täydellinen ja kokoaikainen riippuvuutensa toisten ihmisten antamasta huolenpidosta ja hoivasta. Kommunikointi tapahtuu esikielellisellä tasolla – ilmein, elein, lihasjänteyden ja asennon muutoksilla, äänтелеillä tai jollakin muulla tavoin muuttamalla käyttäytymistään. Tämä tarkoittaa sitä, että muiden ihmisten on hyvin vaikea ymmärtää, mistä milloinkin on kyse, minkä vuoksi tarpeet jäävät usein tunnistamatta. (Seppälä 2017, 42–43.)

Useimmilla syvästi kehitysvammaisilla ihmisillä on vaikea puhevamma, mikä tuo lisähaastetta ihmissuhdetaitojen oppimiseen, vaikka puhevamma ei sinänsä estäkään oppimasta sosiaalista kanssakäymistä muiden ihmisten kanssa. Joukossa on joitakin kaikkein vaikeimmin vammaisia kehitysvammapalveluiden käyttäjiä, ja joka toinen näistä on myös vaikeasti liikuntavammaisia. Mutta myös muistisairaudet ja vaikeat mielenterveyden häiriöt saattavat olla hoivan ja huolenpidon tarpeen taustalla. Usein näillä ihmisillä on myös vaikeuksia tulla mukaan mihinkään ohjattuun toimintaan. He eivät välttämättä siedä ohjattuna olemista, ja voi olla, että he eivät aina edes ymmärrä, mitä ja miksi heiltä vaaditaan. Ohjatun toiminnan harjoittelu onnistuu korkeintaan lyhyt tuokio kerrallaan. (Seppälä 2017, 82–85.)

3 KEHITYSVAMMAISET ERITYISASIAKKAAT

Ei ole vain yhtä tapaa tai ”yksi koko sopii kaikille” -eriaatetta kun mietitään kirjaston palvelujen laajentamista, markkinointia, esteetöntä asiointia tai tapahtumien suunnittelua asiakkaille, joille on diagnosoitu kehitysvamma. Kaikki kirjastot palvelevat kehitysvammaisia asiakkaita – oli kirjasto sitten julkinen tai yksityinen, pieni tai iso, maalaismainen tai urbaani. Kirjastopalvelujen kehittämisestä haastavaa voi tehdä sekin, ettei yksinkertaisesti tiedä mistä aloittaa. Tavoitteiden määrittely selkeiksi koko kirjaston henkilökunnan kesken voisi olla ensimmäinen askel. Pohjimmaisesta syystä käsittely ja sitä kautta sen kirkastuminen antaa kehittämisprosessille hyvän pohjan sekä suunnan. Seuraavaksi on tärkeää tarjota riittävä koulutus kirjaston henkilökunnalle ja varustella heidät erilaisten asiakaspalvelun työkalujen avulla. Näiden avulla asiakkaita pystytään palvelemaan tehokkaasti ja kattavasti. Säännöllisen harjoittelun tarjoamisen avulla kirjaston henkilökunta pystyisi tunnistamaan ja palvelemaan kehitysvammaisia erityisasiakkaita entistä paremmin – vaikka kaikista asiakkaista päälle päin ei ole mahdollista sanoa, onko kyseessä kehitysvamman omaava asiakas. (Grassi 2017, 20–23.)

Koulutus voi tapahtua verkossa tai kasvokkain. Webinaarit eli verkkoseminaarit ovat internetissä järjestettäviä virtuaalisia tapahtumia, joihin sekä yleisö, että esiintyjät voivat liittyä tietokoneella tai älylaitteella sijainnista riippumatta (Webinaari, [viitattu 18.8.2018]). On myös olemassa yhtiö nimeltään JJ's List (jjslist.com), joka toimii Evanstonissa, Illinoisin osavaltiossa, Yhdysvalloissa. Yhtiön tarkoituksena on tarjota ”kehitysvammaystävällisiä” asiakaspalvelun koulutuksia yrityksille ja kirjastoille sekä merkityksellisiä työelämän polkuja viestinnässä, teknologiassa ja digitaalisessa markkinoinnissa kehitysvammaisille asiakkaille. (Jjslist, [viitattu 18.8.2018].)

Ympäristön tarkastelu voi olla myös suuri apu – lähialueen asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen. Kaikki kirjastot palvelevat kehitysvammaisia erityisasiakkaita, vaikka he eivät itse vierailisikaan kirjastossa. Tällaista kartoitusta voidaan tehdä esim. väestötilastojen avulla tai olemalla yhteydessä paikallisiin erityisopetuksen alueisiin sekä muihin kehitysvammaisuuteen liittyviin organisaatioihin. Näin saadaan myös

selkoa jo olemassa oleviin tarjottuihin erilaisiin palveluihin. Myös laaja-alaisen kyselyn kehittäminen voi olla hyvä vaihtoehto, kun halutaan päästä vielä pintaa syvemmälle. Vuorovaikutuksessa oleminen kehitysvammaisten asiakkaiden, heidän ohjaajien ja avustajien kanssa luo suhteita ja luottamusta, sekä tarjoaa tehokkaan tavon molemminpuoliseen informaation jakamiseen. Asiakkailta voi kysyä suoraan heidän aistimuksistaan sekä kirjaston vaikutelmasta. Kirjastot eivät aina ole olleet kaikkein vastaanottavaisimpia tai kattavimpia kehitysvammaisille asiakkaille, mutta jos kirjastot ovat avoimia ja rehellisiä intohimossaan kehittyä hyvään suuntaan, on paljon, mitä voimme oppia tapaamiltamme asiakkailta. (Grassi 2017, 20–23.)

Jos kirjaston tavoitteena on vastaanottaa tervetulleeksi lisää kehitysvammaisia asiakkaita, etenkin sellaisia, jotka tarvitsevat erilaisia apuvälineitä liikkumisessa, on erityisen tärkeää, että tilojen täytyy vastaanottaa erilaisten tarpeiden ja kykyjen moninainen kirjo. Tilojen on hyvä olla muokattavissa tarpeiden mukaan. Kirjaston tilojen tarkastelu auttaa ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja kykyjä sekä hahmottamaan asiat, jotka olisi mahdollista muuttaa enemmän asiakkaita palveleviksi. Ovatko kirjaston hyllyt liian korkeita pyörätuolilla liikkuvalla? Voisiko kirjaston eri osastoille lisätä tietyt värit auttamaan tunnistamaan osastot paremmin sekä lisäämään samat värit opasteisiin? Pystyisikö opasteita muokkaamaan selkeimmiksi ja sijoittaa näkyvämmiin? Kannattaa myös huomioida fyysinen sijoittelu, valaistus, äänentoisto, universaali design eli tiloja ja kalusteita pystyisi käyttämään kaikenlaiset asiakkaat iästään, oppimiskyvyistään, kulttuuristaan tai kielestään huolimatta. Näistäkin asioista on tärkeää keskustella henkilökunnan kesken ja siten varmistaa, että niistä ollaan tietoisia. (Grassi 2017, 20–23.)

Maailman Terveysjärjestön mukaan suunnilleen 15 % maailman väestöstä muodostuu ihmisistä, joilla on vamma tai vaurio oppimis- ja ymmärryskyvyn alueella. Tätä merkittävän kokoista väestöryhmää on kirjastotyössä tutkittu vähäisesti ja heitä ymmärretään huonosti. Kirjaston käytön kokemuksista harvoin kysytään suoraan kehitysvammaisilta asiakkailta. Kirjaston työntekijät haastattelevat tai teettävät kyselyjä yleensä toisillaan tai kirjaston hallinnoijilla. (Pionke 2017, 48–49.)

Kun kirjaston henkilökunta ja toimintatavat toimivat samassa tahdissa toivottaakseen kaikki asiakkaat tervetulleeksi kirjastoon, on asiakkaiden, joilla on kehitymis-

kyvyn vammoja tai vaurioita, mahdollista saada erityistarpeita vastaavaa asiakaspalvelua. Olkoon organisaatio mikä tahansa, niin jokapäiväinen tiedostaminen ja hyväksyntä erilaisissa kanssakäymisissä tulisi olla institutionaalinen standardi. Ei myöskään tulisi ajatella kyseisiä erityisasiakkaita ”ongelma-asiakkaina”, koska sellaisia kehitysvammaiset asiakkaat eivät suinkaan ole vaan he ovat yhteiskunnan jäseniä, joilla on toisenlaisia tarpeita. Henkilökunnan tulee tiedostaa myös se, että kaikki vammat tai vauriot eivät ole näkyviä. Useimmiten Downin oireyhtymä voidaan tunnistaa sen fyysisten piirteiden kautta. Asiakkaan erityistarpeet voidaan tunnistaa myös palvelueläimen tai liikkumisen apuvälineen, esimerkiksi pyörätuolin avulla. Mutta jotkin vammat tai vauriot ovat näkymättömiä. Aspergerin oireyhtymä, joka on yksi autismin kirjon häiriöistä, voi olla ulkopuolisen silmin täysin näkymätön. Myös erilaiset oppimisen vaikeudet, kuulovammat, epilepsia tai kohtaushäiriöt, aivovauriot sekä psykologiset häiriöt voivat olla näkymättömiä. Eikä kaikilla näkövaurioisilla asiakkailla välttämättä ole esimerkiksi palvelukoira – siinä tapauksessa kirjaston henkilökunnan tulee etsiä vammaisuuteen viittaavia merkkejä toisin keinoin. Työntekijä voi kohdata tilanteen, jossa hänen tulee olla seurana ja opastaa asiakas aineiston luo tai avustaa häntä selkokiehisen kirjan selaamisessa. (Wemett 2010, 1–3.)

Selkokieli on yleiskieltä helpompi suomen kielen muoto, jossa kieltä on mukautettu sisällöltään, rakenteeltaan ja sanastoltaan luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Selkokielellä kirjoitetut kirjat ovat suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Selkokieli on saavutettavaa kieltä. (Selkokeskus, [viitattu 12.11.2018].)

Celia on saavutettavan kirjallisuuden ja julkaisemisen asiantuntijakeskus, joka sijaitsee Iiris-keskuksessa Helsingissä. Celia on osa opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonala ja sen toiminta perustuu lakiin ja asetukseen näkövammaisten kirjastosta (L 23.8.1996/638, A 639/1996). Tekijänoikeuslain 17. pykälän mukaan henkilöille, jotka sairauden tai vamman vuoksi eivät kykene käyttää julkaistuja kirjallisia teoksia tavanomaisella tavalla, saa valmistaa saavutettavia kappaleita (L 14.10.2005/821, 17 §). Celia siis tuottaa ja välittää kirjallisuutta saavutettavassa muodossa, mm. äänikirjoina ja pistekirjoina, yhteistyössä kustantajien ja kirjastojen kanssa. Celian maksuttoman äänikirjapalvelun käyttäjäksi voi liittyä kirjastossa. (Celia, [viitattu 12.11.2018].)

4 SEINÄJOEN PÄÄKIRJASTO JA SEN LÄHIKIRJASTOT

Tähän työhön kohdekirjastoiksi valittiin Seinäjoen pääkirjasto Apila ja sen lähikirjastot, eli Nurmon kirjasto sekä Peräseinäjoen ja Ylistaron monipalvelukirjastot. Nurmon keskustassa sijaitseva Nurmon kirjasto on toiminut nykyisissä tiloissaan vuodesta 2000 lähtien. Ylistaron monipalvelukirjasto toimii Ylistaron Kaukolanraitilla vuonna 2016 remontoitussa entisessä kunnantalossa. Peräseinäjoen monipalvelukirjasto muutti nykyisiin tiloihinsa Keikulinkujan varrelle vuonna 1994. Seinäjoen kaupunginkirjasto koostuu kuudesta kiinteästä toimipisteestä ja kahdesta kirjastoautosta. Lähikirjastojen lisäksi Keski-Nurmossa toimii kombikirjasto ja Törnävän sairaalan yhteydessä sijaitsee Törnävän kirjasto, jonka kirjastovastaavana toimii mielenterveyshoitaja. Seinäjoen lukion kirjaston aineistot löytyvät Eepos-verkkokirjastosta, mutta kirjastoa hoidetaan itsenäisesti. Kirjastoautot Ykä ja Ilo hoitavat yhteensä n. 160 pysäkkiä. Entisen Ylistaron kunnan kirjastoauto Ykä otettiin käyttöön 2006 ja uudempi kirjastoauto Ilo vuonna 2015. (Seinäjoen kaupunginkirjasto, [Viitattu 28.5.2018].)

Seinäjoen kirjasto on osa Eepos -kirjastoverkostoa, jonka muodostaa 22 Etelä-Pohjanmaalla sijaitsevaa kuntaa. Muita verkostossa mukana olevia kirjastoja ovat;

- Alajärven kaupunginkirjasto
- Alavuden kaupunginkirjasto
- Evijärven kunnankirjasto
- Ilmajoen kunnankirjasto
- Isojoen kunnankirjasto
- Isonkyrön kunnankirjasto
- Karijoen kunnankirjasto
- Kaskisten kaupunginkirjasto
- Kauhajoen kaupunginkirjasto
- Kauhavan kaupunginkirjasto
- Kuortaneen kunnankirjasto
- Kurikan kaupunginkirjasto
- Laihian kunnankirjasto

- Lappajärven kunnankirjasto
- Lapuan kaupunginkirjasto
- Perhon kunnankirjasto
- Soinin kunnankirjasto
- Teuvan kunnankirjasto
- Vetelin kunnankirjasto
- Vimpelin kunnankirjasto
- Ähtärin kaupunginkirjasto.

(Eepos, [Viitattu 28.5.2018].)

Taulukko 2. Seinäjoen kirjaston kokoelma-, laina- ja kävijämäärät vuonna 2017. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2017.)

Kokoelmat yht.	445 199 kpl
Kokonaislainaus	1 368 386 kpl
Lainoja per asukas	22,05 kpl
Kävijämäärä (fyysinen)	507 844
Verkkokäynnit	395 769

Seinäjoen kirjasto koostuu pääkirjaston lisäksi seitsemästä toimipisteestä; Nurmon kirjasto, Peräseinäjoen kirjasto, Ylistaron kirjasto, Keski-Nurmon kombikirjasto, Törnävän laitospkirjasto, Simunanrannan palvelukeskuksen kirjasto ja Seinäjoen lukion kirjasto sekä kirjastoautot Ilo ja Ykä. Taulukosta käy ilmi Seinäjoen kirjaston kokoelma- ja lainamäärät sekä lainat asukasta kohden ja fyysiset sekä sähköiset käynnit vuonna 2017. Lainoja asukasta kohden vuonna 2017 oli 22,05 lainaa per asukas. Fyysisiä käyntejä oli yhteensä 507 844 kun taas verkossa asioi jopa 395 769 kävijää. Kokonaislainaus oli 1 368 386 lainaa ja kokoelmat yhteensä 445 199 kappaletta. (Taulukko 2.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ

Opinnäytetyössä tutkitaan Seinäjoen pääkirjaston ja sen lähikirjastojen (Nurmon kirjasto, Peräseinäjoen monipalvelukirjasto ja Ylistaron monipalvelukirjasto) kehitysvammaisille erityisasiakkaille tarjoamaa kokoelmaa, tapahtumia ja muita palveluita sekä selvitetään erityisasiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia kirjastonkäytöstä ja kiinnostusta sen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Halutaan siis tietää kirjastopalvelujen saatavuus ja erityisasiakkaiden tarve niille. Kehittämisehdotuksia tiedustellaan sekä kirjaston työntekijöiltä että kehitysvammaisilta erityisasiakkailta.

Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Aineisto kerätään haastattelemalla kirjastojen henkilökuntaa ja mainittuja kirjastoja käyttäviä erityisasiakkaita, joille on diagnosoitu vamma tai vaurio ymmärrys- ja oppimiskyvyn alueella. Haastattelutyyppiä valikoitui teemahaastattelu, sillä se on muodoltaan erittäin avoin ja varsin vapaamuotoinen. Kerätyn materiaalin voi katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään. Haastattelun teemoiksi valikoitui kokoelmat, palvelut, saavutettavuus, esteettömyys ja kehittäminen. Haastattelut nauhoitetaan, koska siten pystytään keskittymään itse haastatteluun, ei vastausten ylös kirjoittamiseen. Haastattelujen jälkeen materiaali litteroidaan eli muutetaan puheesta tekstiksi. Aineiston analysoinnissa hyödynnetään sisällönanalyysia, koska se on laadullisen tutkimuksen perinteinen perusanalyysimenetelmä, jossa pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus yleisessä muodossa sekä teemoittelua, koska se helpottaa materiaalin pilkkomista ja tulkitsemista aihepiireittäin sekä on helppo toteuttaa, koska haastattelun muoto on jo valmiiksi teemahaastattelu.

5.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmaksi muodostuu Seinäjoen pääkirjaston, Nurmon kirjaston, Peräseinäjoen monipalvelukirjaston ja Ylistaron monipalvelukirjaston palvelujen saatavuus sekä kehitysvammaisten erityisasiakkaiden tarve kirjaston palveluille. Tärkeää

on myös tietää kirjastoammattilaisten näkemykset kehitysvammaisesta ihmisestä kirjaston erityisasiakkaana, sillä se määrittää työntekijöiden palveluotteen ja on olennainen osa kehittämistä ajatellen. Halutaan selvittää kehitysvammaisten erityisasiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia kirjaston käytöstä Seinäjoella ja miten heidän mielestään kirjaston palveluja voitaisiin parantaa entisestään. Halutaan tietää, mikä saa kehitysvammaisen asiakkaan lähtemään tai olemaan lähtemättä kirjastoon. Esteettömyys kirjaston tiloissa täytyy kartoittaa, koska se on yksi kirjaston tärkeimmistä ominaisuuksista, jos halutaan vastaanottaa kehitysvamman omaavia asiakkaita.

Tutkimusongelma rakentuu seuraavien kysymysten ympärille:

- Millaisia tapahtumia, aineistoa ja muita palveluita kehitysvammaiset erityisasiakkaat haluavat Seinäjoen kirjastolta?
- Mitkä tekijät vaikuttavat kehitysvammaisen erityisasiakkaan kirjastoon lähtemiseen ja lähtemättömyyteen?
- Millaisia tapahtumia, aineistoa ja muita palveluita Seinäjoen kirjastolla on tarjota kehitysvammaisille erityisasiakkaille?
- Millaiseksi Seinäjoen pääkirjaston ja sen lähikirjastojen henkilökunta kokee kehitysvammaisen erityisasiakkaan ja miten palvelutilanne tapahtuu?
- Mitkä seikat vaikuttavat, kun markkinoidaan kirjastoa erityisasiakkaille?
- Millä tavoin esteettömyyteen on kiinnitetty huomiota Seinäjoen kirjastoissa?
- Miten Seinäjoen kirjasto voisi kehittää toimintaansa ja palveluitaan erityisasiakkaiden toiveita ajatellen?

Kirjastojen henkilökunnan näkemyksiä tarkastellaan aiheeseen liittyen, sekä selvitetään, millaisia kokoelmia ja palveluita, joita kehitysvammaiset voisivat hyödyntää, Seinäjoen pääkirjastolta ja sen lähikirjastoilta löytyy. Työhön haastatellaan yhtä työntekijää pääkirjasto Apilasta, yhtä työntekijää Nurmon kirjastosta, yhtä työntekijää Ylistaron kirjastosta ja yhtä työntekijää Peräseinäjoen kirjastosta. Kirjaston henkilökunnan kanssa keskitytään haastattelussa selvittämään, onko kirjaston kokoelmissa mitään kehitysvammaiselle asiakkaalle suunnattua tai soveltuvaa lainattavaa

tuotetta. Mietitään, millaisia tapahtumia kirjastoissa järjestetään ja löytyykö kirjastoista palveluja, joita kohderyhmä voisi käyttää ja joista he voisivat hyötyä. Pohditaan myös kohderyhmän kirjaston käyttötottumuksia.

5.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Tässä työssä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään ilmiötä. Pääsääntö on, että mitä vähemmän ilmiöstä tiedetään, sitä todennäköisimmin kysymykseen tulee ainoastaan kvalitatiivinen tutkimus. (Kananen 2015, 70–71.) Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan lähteä liikkeelle mahdollisimman puhtaalta pöydältä ilman ennakoasettamuksia tai määritelmiä. Kvalitatiivinen tutkimus on joustava, sillä se antaa tutkijalle erilaisia mahdollisuuksia ja polkuja. (Eskola & Suoranta 2008, 13–19.)

Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan pitää todellisen elämän kuvaamista ja siihen sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Tutkimuksessa on kuitenkin otettava huomioon, ettei todellisuutta voida pirstoa mielivaltaisesti osiin. Tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toistaan, ja on mahdollista löytää monen suuntaisia suhteita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään siis tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yleisesti todetaan myös, että laadullisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia (totuus)väittämiä. Nykyään termi kvalitatiivinen sisältää lukuisia merkityksiä. Sosiologiassa, psykologiassa, kasvatustieteessä ja antropologiassa on omat kvalitatiivisen tutkimuksen traditionsa. Kvalitatiivinen tutkimus ei ole vain yhdenlainen hanke, vaan joukko mitä moninaisimpia tutkimuksia. Monista tarinoista on hyötyä: moniin tarinoihin perehtyessään opiskelija voi saada laaja-alaisen näkemysalueesta, mitä tässäkin työssä tavoitellaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 161–162.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan todellisissa, luonnollisissa tilanteissa.

Ihmistä suositaan tiedonkeruun instrumenttina eli tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittaviensa parissa kuin mittausvälineillä (kynä-paperi-testeillä) hankittavaan tietoon. Käytetään induktiivista analyysia eli lähtökohdana ei ole teorian tai hypoteesien testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu, koska tutkijan pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja. Tutkimukselle tyypillistä on suosia laadullisia metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. Esimerkiksi teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut ja erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit ovat tällaisia metodeja. Laadullisessa tutkimuksessa tyypillistä on myös kohdejoukon valinta tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen sekä tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen edetessä. Tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Tapauksia myös käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 164.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan aineistolähtöisestä analyysista, mikä pelkistetyimmillään tarkoittaa teorian rakentamista empiirisestä aineistosta lähtien. Aineistolähtöinen analyysi tulee tarpeen silloin, kun tarvitaan perustietoa jonkin tietyn ilmiön olemuksesta. Laadullisessa tutkimuksessa tulkinta jakautuu koko tutkimusprosessiin. Tutkimussuunnitelmaa tai jopa tutkimusongelman asettelua saattaa joutua tarkistamaan aineistonkeruun kuluessa ja tutkielman kirjoittaminen voi vaatia palaamista alkuperäiseen aineistoon. Avoin tutkimussuunnitelma korostaa tutkimuksen vaiheiden – aineistonkeruun, analyysin, tulkinnan ja raportoinnin – kietoutumista yhteen. (Eskola & Suoranta 2008, 13–19.)

5.3 Teemahaastattelu

Tässä opinnäytetyössä käytetään teemahaastattelua aineiston keräämisessä, koska kohderyhmänä on sekä kirjaston henkilökunta, että kirjaston erityisasiakkaat eli kehitysvammaiset. Kohderyhmää ajatellen teemahaastattelu on paras vaihtoehto, sillä heille on hyvä antaa vapaa sana sekä tilaa keskustelulle. Tärkeintä on luoda turvallinen haastattelutilanne, missä haastateltavat kertoisivat omia näkökul-

miaan, kokemuksiin ja tunteuksiin mahdollisimman laajasti. Haastattelutilanteesta halutaan saada mahdollisimman avoin ja haastattelun teema-aiheet räätälöidään mahdollisimman keskustelua synnyttäväksi.

Teemahaastattelu on yksi suosituimmista haastattelutypeistä, sillä se on muodoltaan erittäin avoin ja varsin vapaamuotoinen. Kerätyn materiaalin voi katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on etukäteen määrätty. Menetelmästä puuttuu kuitenkin strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Haastattelija varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavien kanssa läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelusta toiseen. Haastattelijalla on jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista, ei valmiita kysymyksiä. (Eskola & Suoranta 2008, 86–87.)

Teemahaastattelun idea on siis hyvin yksinkertainen; kun halutaan tietää mitä joku ajattelee jostakin asiasta, kaikkein yksinkertaisinta ja usein tehokkaintakin on tietenkin kysyä sitä häneltä. Kyseessä on siis eräänlainen keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja useimmiten tutkijan ehdoilla, mutta jossa tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavat asiat, tai ainakin ne, jotka kuuluvat tutkimuksen aihepiiriin. Jokaisen aloittelevan tutkijan on löydettävä omat rajansa siinä, miten hän kohtaa haastateltavan ja kuinka paljon antaa itsestään haastattelutilanteessa; valmiita kaiken kattavia ohjeita ei ole. (Valli & Aaltola 2015, 28.)

Haastattelupaikka on olennainen tekijä haastattelun onnistumisen kannalta, sillä kyse on moninaisten sosiaalisten tekijöiden määrittämisestä vuorovaikutustilanteesta. Ei siis kannata valita haastattelupaikaksi vilkasta ympäristöä, missä osapuolten huomio saattaa herpaantua ja siten keskittyä erilaisiin häiriötekijöihin esim. ohikulkijoihin tai meluun. Tarkoitushan on keskittyä itse haastatteluun. Tähän työhön haastatellaan kehitysvammaisia heidän kotonaan, koska ajatellaan sen olevan kaikista mieluisin ja ennen kaikkea turvallisin ympäristö. Haastateltavien kotona tehtävillä haastatteluilla on suurempi mahdollisuus onnistua, sillä haastattelupaikkana se on haastateltavan oma tuttu koti, eikä liian muodollinen tai epävarma ympäristö. Kutsu haastateltavan henkilön kotiin on merkki siitä, että haastateltava on valmis

luottamaan tutkijaan, on kiinnostunut tutkimuksesta sekä on sitoutunut haastatteluun. Haastateltavan kotona tutkijalle tarjoutuu mahdollisuus havainnointiin; minkälainen on ympäristö, jossa henkilö asuu? Toisaalta haastateltavan kodissakin voi ilmaantua erilaisia häiriötekijöitä, joita haastattelijan voi olla vaikea eristää: puhelin, televisio jne. Haastattelijan kannattaa henkisesti varautua kaikkeen, mitä haastattelu voi tuoda tullessaan. (Valli & Aaltola 2015, 30–32.)

Tähän työhön tehtävät haastattelut nauhoitetaan, sillä siten pystytään keskittymään täysin haastattelutilanteeseen, ei vastausten ylös kirjaamiseen. Haastattelun teemat, eli eri aihealueet, päätetään ennakoon. Aiheita ovat kokoelma, saavutettavuus, esteettömyys, palvelut ja kehittäminen. Haastattelukysymykset räätälöidään mahdollisimman ymmärrettäviksi kohderyhmälle, sellaisiksi, että niistä syntyi mahdollisimman paljon keskustelua. Haastattelutilanteessa yksikön hoitajalla on mahdollisuus olla läsnä. Haastattelujen tavoitteena on kerätä mahdollisimman monipuolisesti aineistoa sekä auttaa kirjastoja ja kohderyhmää tutustumaan toisiinsa ja vahvistamaan jo ennestään olemassa olevaa suhdettaan.

Kirjaston henkilökunnasta (pääkirjasto, Nurmon kirjasto, sekä Ylistaron ja Peräseinäjoen monipalvelukirjastot) valittiin haastatteluihin yksi työntekijä kirjastoa kohden eli yhteensä neljä työntekijää. Haastateltavat ovat 52–60-vuotiaita naisia ja kolme heistä ovat kirjastovirkailijoita ja yksi on kirjastonjohtaja. Haastattelut sovittiin sähköpostitse, josta kävi ilmi myös työn aihe ja aikataulut. Haastattelupäivinä etsittiin henkilökunnan kanssa sopiva tila (takahuoneen työpiste, kokoustila) rauhalliseen työskentelyyn. Ennen haastatteluun ryhtymistä varmistettiin, sopiiko työntekijälle haastattelutuokion nauhoitus sekä kerrattiin lyhyesti vielä työn aihe. Haastattelurungossa ensimmäiseksi kysyttiin taustoja, jonka jälkeen paneuduttiin itse teemoihin, jota olivat kokoelma ja palvelut, saavutettavuus ja esteettömyys sekä kehittäminen (ks. Liite 1).

Työhön haastateltavat kehitysvammaiset erityisasiakkaat ovat 28–63-vuotiaita asumisyksiköissä asuvia naisia ja miehiä. Miehiä on kolme ja naisia kaksi. Lukutaito löytyy kaikilta paitsi yhdeltä miehistä (39-vuotias), hänelle lukee perheenjäsen, yksikön ohjaaja, hänen oma henkilökohtainen avustajansa tai joskus kaveri. Kaikilla muilla asiakkaila on henkilökohtainen avustaja paitsi yhdellä miehistä, joka on 49-

vuotias. Mies pystyy kuitenkin itsenäisesti liikkumaan ja onkin aktiivinen elämässään. Asiakkaat, joilla avustaja on, käyvät kirjastossa yleensä avustajan kanssa. Kaikki asiakkaista eivät pysty itsenäisesti asioimaan kirjastossa. Neljä viidestä asiakkaasta käy pääsääntöisesti Apila-kirjastossa ja yksi heistä aktiivisesti myös kirjastoautossa. Lukutaidoton mies käy kirjastoautossa (joskus myös yksin) ja vähemmän Apila-kirjastossa. Ainoastaan kaksi haastatelluista asiakkaista on käynyt kirjastossa ryhmänä, toinen työpaikaltaan Toimintakeskuksesta ja toinen asumisyksikön muiden asukkaiden ja ohjaajien kanssa. Haastattelut sovittiin asumisyksiköiden johtajien kanssa puhelimitse ja sähköpostilla. Yksi viidestä haastattelusta toteutettiin haastateltavan avustajan pyynnöstä Apila-kirjastossa, loput asiakkaiden kotona. Haastattelut tehtiin marraskuussa 2018. Ennen haastattelun alkua asiakkailta kysyttiin, sopiiko haastattelun nauhoitus heille ja kerrattiin haastattelun aihe. Haastattelurunko oli varsin samankaltainen, kuin kirjastoammattilaisille tehdyssä haastattelussa, ainoastaan kysymykset oltiin muokattu kehitysvammaisille asiakkaille soveltuiksi (ks. Liite 2).

5.4 Aineiston tulkinta

Aineiston analysoinnissa yhtenä menetelmänä hyödynnettiin sisällönanalyysia, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteisissä perusanalyysimenetelmissä. Sisällönanalyysia voi pitää paitsi yksittäisenä metodina myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysin avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Voidaan myös sanoa, että useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat tavalla tai toisella sisällönanalyysiin, jos sillä tarkoitetaan kirjoitettujen, nähtyjen tai kuultujen sisältöjen analyysia väljänä teoreettisena kehyksenä. Tästä näkökulmasta sisällönanalyysia ei voi pitää myöskään pelkästään laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Sisällönanalyysilla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Tällä menetelmällä saadaan kerätty aineisto kuitenkin vain järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. Monia sisällönanalyysilla toteutettuja tutkimuksia onkin kritisoitu myös tämän keskeneräisyyden vuoksi. Sisällönanalyysi on

menettelytapa, jonka avulla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Dokumentti on tässä yhteydessä ymmärrettävä hyvin väljässä merkityksessä: esimerkiksi kirjat, päiväkirjat, artikkelit, haastattelu, kirjeet, puhe, keskustelu, dialogi, raportit ja melkein mikä tahansa kirjalliseen muotoon saatettu materiaali voi olla dokumentti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Tähän työhön haastateltiin kirjaston henkilökuntaa ja kehitysvammaisia erityisasiakkaita teemahaastattelulla ja siten aineiston analyysissa sovelletaan teemoittelua, jossa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Ideana on siis etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Koska aineiston keruu tapahtui teemahaastattelulla, on aineiston pilkkominen suhteellisen helppoa, sillä haastattelun teemat muodostuvat jo itsessään jäsennyksen aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Haastatteluaineiston analyysi aloitettiin haastattelun litteroinnista eli tekstiksi muuttamisesta. Tekstiksi puretut ääni- tai kuvatallenteet muodostavat haastattelututkimuksen tutkimusaineiston. Litteroinnin tarkkuustason määräävät tutkimuskysymys ja analyysitapa. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 427.) Litterointi sisällönanalyysia varten tarkoittaa sanatarkkaa kuvausta kaikesta puhutusta (ja toisinaan ei-verbaalista) vuorovaikutuksesta (Ruusuvuori & Nikander 2016, 69). Litterointi määritellään Tieteen termipankissa nauhoitetun keskusteluaineiston kirjaintamiseksi tekstimuotoon (Tiittula & Nuolijärvi 2016, 10). Puheen ja vuorovaikutuksen litterointi tekstiksi ei ole pelkkä tekninen työvaihe vaan jo olennainen osa analyysia sekä väline, jolla tutkija saa etäisyyttä aineistoonsa ja jonka välityksellä aineisto samalla saatetaan lukijan omien tulkintojen ja arvioinnin kohteeksi. Litterointi sisältää aina valintaa suhteessa siihen, mitä osia aineistosta käsitellään tarkasti ja mitä vähemmän tarkasti. Litterointi on tutkijan tulkinta nauhoitetusta aineistosta. Käännettäessä puhetta tekstiksi litteraation tarkkuustason määrittävät myös tutkimuksen tavoitteet, tutkimusasetelma ja tieteenala. Tärkein kriteeri litteroinnin tarkkuustasoa punnittaessa on tutkimuksen tavoite: millaiseen ilmiöön kohdistuvaa tietoa haetaan ja millä yksityiskohtien tasolla tutkittavan ilmiön yleensä oletetaan ilmenevän. (Ruusuvuori & Nikander 2016, 64–65.) Tässä opinnäytetyössä pohditaan muun muassa sitä, millaisia palveluita kehitysvammaiset erityisasiakkaat haluavat Seinäjoen pääkirjastolta ja sen lähikirjastoilta. Tämä on tutkimuskysymys, joka vaikuttaa litteroinnin tarkkuus-

tasoon. Erityisasiakkaiden haastatteluista saatu aineisto kirjoitetaan puheesta tekstiksi käyttämällä sanatarkkaa kuvausta eli kuvataan puheenvuorojen sanoitettu sisältö, ei äänensävyjä tai päällekkäispuhunutta. Sanatarkassa sisällön litteroinnissa kirjataan sanojen toistot ja ns. tilkesanat kuten *niinku*. Tärkeää on, että litteraatio sisältää tutkimuksessa tarvittavan informaation ja siihen on pyritty kirjaamaan ne äänitteen piirteet, jotka analysoitavan tutkimusongelman kannalta ovat keskeisiä. (Ruusuvuori & Nikander 2016, 69.)

6 KIRJASTOAMMATTILAISTEN NÄKÖKULMIA

6.1 Kokoelma ja palvelut

Tutkittavien kirjastojen työntekijät olivat haastattelussa sitä mieltä, että on tärkeää saada selvitettyä asiakkaan mielenkiinnon kohteet, kun asiakas kohdataan kirjastossa ja ryhdytään etsimään hänelle sopivaa aineistoa. Mielenkiinnon kohteet selvitetään kenen tahansa asiakkaan kohdalla – oli hänellä vamma tai ei. Kirjastoammattilaisten mielestä ensisijaisen tärkeää on lähteä palvelutilanteeseen tasavertaisesti, ennakkoluulottomasti ja asiakkaan tarpeet edellä. Ei kiirehditä, vaan annetaan asiakkaalle aikaa sekä kuunnellaan tarpeita ja toiveita. Lähtökohtaisesti kirjastoammattilaiset pohtivat selkokielellä kirjoitettujen kirjojen, Celian aineiston, tavallisten äänikirjojen, musiikin sekä tietokirjallisuuden palvelevan kehitysvammaisen asiakkaan tarpeita. Kirjaston työntekijät mainitsivat myös koskettelukirjat, DVD-muodossa olevat viittomakieliset sadut, taitoja kehittävät lautapelit esim. tunteiden hallinta sekä helpotusta soittamisen opiskeluun tuovat kuvionuottioppaat, että isoteksitiset kirjat.

Hankalaksi koettiin kehitysvamman tunnistaminen, mikä on ymmärrettävää, sillä kehitysvamma ei välttämättä näy ihmisessä päälle päin, eikä silloin tarkalleen pystytä tietämään, onko esim. vierailevien pienryhmien joukossa kehitysvamman omaavia asiakkaita, ellei sitä ole jostain syystä etukäteen selvitetty. Kehitysvammaisen asiakkaan kohtaaminen on henkilökohtainen oppimistilanne, johon tarttuu mielellään (H1). Hankalaksi tilanteeksi kirjastoammattilaisten vastauksista ilmeni joidenkin kehitysvammaisten asiakkaiden epäselvä puhe, sen tulkitseminen ja sitä kautta asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen. Erityisen hankalaa on kommunikoida puheongelmaisen kehitysvammaisen asiakkaan kanssa, jos hänellä on avustaja mukana. Siinä tilanteessa huomio keskittyy herkemmin avustajaan, kuin asiakkaaseen, mutta ongelmasta pääsee yli ajan myötä (H2). Sen suurempia ongelmallisia tai uhkaavia

tilanteita kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa eivät kirjaston työntekijät ole kokeneet. Pitkä työskentely alalla ja kaikenlaisten asiakkaiden kanssa asioiminen on tuonut lisää varmuutta ja tilannetajua kirjastoammattilaisten työskentelyyn.

Aluksi kun oli nuorena liikkana täällä, niin yks poika tuli aina halaamaan, niin mä aina pelästyin sitä. Tietysti kun on semmonen muuri ympärillä, että ei saa tulla lähelle, ja sitten kun heillä on taas tämä, että he estotomasti tulee, niinkun se on heidän ilosessa luonteessaan, että tullaan halaamaan ja saatetaan suukottaakin, se on ollut semmonen, että apua, mitä mä teen. Mutta nykyään tietää ja osaa varautua semmoseen, että näin saattaa käydä (H3).

Yleisellä tasolla kaikki kehitysvammaiset asiakkaat eivät välttämättä ole tietoisia edellä mainitusta heille soveltuvasta aineistosta. Asiakkaan omalla kiinnostuksella on myös merkitystä. Varmasti ne, jotka käyvät kirjastossa, ovat enemmän tietoisia, kuin ne asiakkaat, joilla ei esimerkiksi ole avustajaa tai muuta henkilöä viemässä kirjastoon (H1). Yksittäisten kehitysvammaisten asiakkaiden vieraillessa kirjastossa henkilökunta on esitellyt heille aineistoa henkilökohtaisesti (H3). Hieman on epäselvää, ovatko kehitysvammaiset asiakkaat tietoisia heille soveltuvan aineiston olemassa olost (H2, H4). Tieto kulkee enemmän kehitysvammaisten asiakkaitten ohjaajien, opettajien sekä vanhempien kautta (H2). Yhteistyökumppanit – eli koulut, ovat mitä luultavimmin enemmän tietoisia aineistosta, kuin yksittäiset kehitysvammaiset asiakkaat (H1).

Haastatteluista kävi ilmi, että kirjastoammattilaiset ovat huomanneet kehitysvammaisten asiakkaiden lukeneen kirjaston tiloissa sanomalehtiä, katselleen kirjastoissa vaihtuvia näyttelyitä ja vierailleen kirjastoautossa sen ollessa pysäkillään Eskoon palvelukeskuksessa. Nurmon kirjastossa järjestettiin keväällä 2018 Eskoon palvelukeskuksen alueella sijaitsevan Niittyvillan koulun oppilaille räätälöity satutuokio, jonka toteutti haastatteluun osallistunut kirjastovirkailija. Toive satutuokiosta tuli koulun puolelta, ja siihen osallistui paljon oppilaita ja heidän avustajiaan. Satutuokion kaltaista kirjaston tavallista toimintaa voisi järjestää omanaan myös kehitysvammaisille asiakkaille, koska siihen henkilökunnallakin voi olla matalampi kynnys, kun toiminta on jo pääpiirteittäin ennestään tuttua. Kerran kuussa järjestetään luku-tuokio Peräseinäjoella sijaitsevassa Sillanpää-kodissa, johon on huomattu osallistuvan aikuisia kehitysvammaisia asiakkaita (H2). Yleisesti pidettiin hankalana kehitysvammaisen asiakkaan tunnistamista, kun mietittiin heidän itsenäistä kirjaston

käyttöään. Kirjaston omatoimiaika vaikeuttaa kysymykseen vastaamista myös, sillä ei tiedetä tarkalleen, ketä sinä aikana kirjastossa käy (H4). Osa kehitysvammaisista asiakkaista vierailevat kirjastossa itsenäisesti. (H1, H2). Kirjaston musiikkihuonetta kehitysvammaiset asiakkaat käyttävät itsenäisesti (H1). Yleensä kehitysvammaisilla asiakkailla on avustaja tai muu tukihenkilö mukana, kun he vierailevat kirjastossa (H3).

Suurin osa kirjaston palveluista soveltuvat kaikille, eikä kirjastossa oikeastaan ole pelkästään kehitysvammaisille suunnattuja palveluja (H1). Esimerkiksi Ylistaron ja Peräseinäjoen kirjastot ovat monipalvelukirjastoja, eli kirjaston tavallisten tehtävien lisäksi ne palvelevat asiakkaitaan neuvomalla heitä kaupungin asioissa, sekä vastaanottavat ja välittävät asiakkaiden Kansaneläkelaitoksen hakemuksia. Ylistaron kirjasto tarjoaa asiakkailleen kaupungin virallisia ilmoituksia ja lomakkeita ja hoitaa Ylistaro-talon kokoustilojen varauksia. Peräseinäjoen kirjasto hoitaa kaupungin Peräseinäjoen alueen kokoustilojen varaukset, Kalajärven maavenepaikkojen varaukset sekä myy Kalajärvelle tennislippuja. Molemmat kirjastot myyvät Seinäjoki-tuotteita (Kirjasto.seinajoki.fi). Myös kirjaston kotipalvelutoiminta soveltuu hyvin kehitysvammaisille asiakkaille, vaikka kotipalvelun asiakaskunta koostuu pääasiassa iäkkäistä asiakkaista. Jos kirjastossa olisi jokin kehitysvammaisille suoraan suunnattu palvelu, niin sen tulisi olla henkilökohtainen ja heille räätälöity, sekä tietysti henkilökunnan pitäisi tiedottaa entistä enemmän sen palvelun olemassaolosta (H1).

Siinä on paljon kehittämistä meidän talossa, semmoisessa löydettävyydessä minun mielestäni ja monen muunkin mielestä. Selkokirjahylly ei meillä ole niin hyvin esillä, kuin sen pitäisi olla. Siinä tulee nämä, niin kuin monessa muussakin asiassa, arkkitehtuuriset asiat vastaan. Värejä vois käyttää enemmän ja kyllä me sille voidaan tehdä paljon, mitä me ei olla vielä tehty (H1).

Pienryhmien kanssa tehtävän yhteistyön kaltainen palvelu voisi toimia kehitysvammaisten asiakkaidenkin kohdalla, esim. kirjaston ja sen palveluiden esittelyä sekä kirjavinkkauksia (H2, H3, H4). Kirjastossa olisi hyvä olla joku tietty henkilö, jonka vastuulla olisi suunnitella ja hoitaa kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa tapahtuvaa toimintaa (H3). Seinäjoen kirjastolla ei varsinaisesti ole suoraan kehitysvammaisille suunnattuja palveluita tai tapahtumia, vaikka tiedetään, että kehitysvammai-

sia asiakkaita on ja paljon. Seinäjoen kirjastolla olisi hyvät edellytykset järjestää toimintaa kehitysvammaisille asiakkaille ja näyttää mallia muille kirjastoille ja rohkaista heitä toimimaan samoin. Kirjasto voisi toteuttaa toimintaa, palveluja tai tapahtuman hankkeena tai muuna projektina, jolloin näkyvyyskin voisi olla valtakunnallisella tasolla. Kirjastoon voisi myös työllistää henkilön, jolla on kokemusta työskentelystä kehitysvammaisten ihmisten parissa tai kirjasto voisi tehdä yhteistyötä henkilökoh- taisten avustajien kanssa.

6.2 Markkinointi

Mainostus tapahtuu pääasiassa kirjaston kotisivuilla, sosiaalisessa mediassa (kai- killa kirjastoilla on Facebook-sivut ja kahdella Instagram-tili) ja paikallislehdissä mm. Eparissa, Ilkassa ja Pohjankyrössä. Kirjaston sisäiseen mainontaan panostetaan paljon, mihin lukeutuvat esillä olevat mainokset, (mitkä sijaitsevat esim. ilmoitustau- lulla, seinissä ja ovissa) asiakkaille jaettavat mainoslehtiset, sekä suullinen tiedotta- minen. Kirjasto kokeili suoramarkkinointia, eli työntekijät jakoivat alueen asiakkai- den postilaatikkoihin mainoksen Lukubingo -tapahtumasta, mutta se ei tuottanut ko- vinkaan paljoa tulosta. Kirjaston muuttoa mainostettiin aikoinaan radio Pohjan- maassa. Kirjastossa järjestettyä Moomma Nurmoos! -tapahtumaa mainostettiin te- levisiossa (H3). Pohjankyrö-lehden paikallinen toimittaja tekee kirjaston tapahtu- mista sekä tulevasta toiminnasta uutisia. Tietyille asiakasryhmille käytetään koh- dennettua markkinointia, eli heille lähetetään kutsuja tapahtumiin esim. sähköpos- tilla (H4). Kirjastossa on yhdellä työntekijällä vastuu sosiaalisessa mediassa tapah- tuvasta markkinoinnista. Kirjasto on myös Twitterissä ja YouTubessa. Paikallisleh- dissä kirjaston ilmoitukset voivat helposti hukkua muiden ilmoitusten sekaan, joten kirjasto julkaisee puolivuositain oman lehtisen, missä ilmoitetaan tapahtumista. Kir- jastossa on myös kirjastopyörä, mikä on enemmän toiminnassa kesällä ja syksyisin. Pyörä on kiertänyt tapahtumia eli on perinteisestä kirjaston markkinoinnista poik- keavaa toimintaa. Kirjastopyörän voi tilata kuka tahansa, vaikka synttäreille tai kou- lulle. Kirjastoauto on vierailut Provinssi-festivaaleilla. Seinäjoen ammattikorkeakou- lussa kirjasto on myös ollut vierailemassa ja esittelemässä toimintaansa. Tanelin- rannassa ennen järjestetyssä Tanskurock-tapahtumassa on myös ollut kirjaston po- rukkaa kirjastoa markkinoimassa (H1).

Tanskurockissa on ollut kirjaston porukkaa mukana, varsinkin lasten- ja nuortenosasto yrittää tunkea itseänsä kaikkiin tämmösiin. Yritetään mennä semmisiin epätyypillisiin paikkoihin (H1).

Monipalvelukirjastojen palveluista on tiedotettu asiakkaille lehtijutuilla, ilmoituksilla ja kirjaston kotisivuilla (H2, H4). Enemmän tiedotusta oli kirjaston muuton aikoihin. Kirjaston nykyiset tilat ovat ennen kuuluneet kunnantalolle, joten asiakkaat ovat hyvin osanneet tulla paikalle (H4).

Sosiaalisessa mediassa tiedotus tapahtuu pääasiassa Facebook-sivuilla, sinne julkaistaan vähän kaikkea; yhtäkkisiä muutoksia esim. kirjastoauton reitistä, tapahtumista sekä poistettujen kirjojen myynnistä (H1). Facebookiin julkaistaan virallisemmalla otteella ja siellä markkinoidaan kirjaston tapahtumia. Instagram on suunnattu enemmän lapsille ja nuorille ja siellä tyylikin on vapaampaa (H3). Instagram-tiliä kirjastolla ei ole, mutta Facebookissa sisältö koostuu tapahtumista, varhaiskasvatusasioista ja eräässä ryhmässä tiedotetaan myös kirjaston toimintaa. Palveluista voitaisiin kyllä tiedottaa enemmän (H2). Facebookissa tiedotetaan eri tapahtumista, taidenäyttelyistä ja muusta mukavasta (H4).

Erikseen kehitysvammaisille asiakkaille suunnattua viestintää kirjastolla ei ole (H3, H4). Kehitysvammaisille asiakkaille markkinoidessa selkeys ja ytimekkyys nousee vahvana esille. Asetteltua ja visuaalisuutta kirjaston pitää huomioida enemmän (H4). Kehitysvammaisen asiakkaan tavoittaminen on tärkeää ja siinä pitääkin huomioida paljon. Mainontaa eri muodossa, video, kuva, ääni. Kirjaston käytön tilanteita on kuvattu Eskariseikkailussa lapsille, eli kerrotaan kuvien avulla, miten esim. käyttäytyään kirjastossa ja kuvataan palvelutiskit, lehdet, tietokoneet, vessassa käynti, kuinka käsitellään CD-levyä yms. Näitä voisi hyödyntää myös kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa (H3).

Käyttösäännöthän meillä on selkokielellä kotisivuilla. Samaten kun tuo verkkopalvelu Finna periaatteessa täyttää ne kriteerit saavutettavuuteen. Jotain siinä oli vielä vaiheessa, mutta siinä on se pyrkimys, että se olisi selkeä (H1).

Ehkä selkokieiset kotisivut, siinä olis mun mielestä hyvä idea. Miksei niitä muuten ole (H3)?

Kuvataan esimerkiksi lainaus- ja palautustilanne. Esitellään ja kuvataan lastenosasto, tietokirjaosasto. Mutta siinä on varmaan just se, että tarvitaan tekijä ja rahat. Siinä pitäis olla jo projekti (H3).

Erityisryhmien vierailuissa voisi hyödyntää symbolilappusia. Villentuvan päivätoimintayksikkö on kirjaston yhteistyökumppani, sinne on suoraa tiedotusta. Suoraan tiskillä asiakkaan tavattaessa on hyvä mainostaa erilaisista asioista, mitä kirjastossa tapahtuu (H2). Kohdennetut luokkakäynnit ja Eskoon sosiaalipalvelujen yhteistyökumppaneille tiedottaminen. Kun markkinoidaan kehitysvammaisille asiakkaille, niin tärkeää on saada asiakkaat tietoisiksi heille soveltuvasta aineistosta ja siitä, miten he voivat aineistoa hyödyntää. Täytyy ottaa huomioon myös sellaiset asiakkaat, joille puheen vastaanottaminen voi olla hankalaa tai jotka eivät osaa lukea. Tällaisten asiakkaiden kohdalla täytyy käyttää muita aistikanavia. Kirjasto on tehnyt paljon sisältöä videon muodossa (H1).

6.3 Esteettömyys

Liikkumiseen tarjottavia apuvälineitä kirjastosta löytyy. Kirjaston aulassa on pyörätuoleja ja rollaattori. Pääsisäänkäynnin ovi avautuu automaattisesti. Toisella sisäänkäynnillä on liuska ja ovet täytyy avata esim. pyörätuoli-asiakkaille. Hisseillä pääsee kirjastossa kaikille osastoille, mutta niillä liikkuminen on vähän työlästä (H1).

Noi hissitkin on vähän piilossa tuolla. Kyllä täällä periaatteessa pääsee kaikkiin paikkoihin hissillä, mutta on vähän työlästä kyllä. Jos tänne tulee ja pitäis iäkäs tai huonosti liikkuva asiakas lähettää Aaltoon, niin kyllä me helposti sanotaan, että ”mä käyn hakemassa sen, jos haluat”, koska se on kuitenkin aika kaukana. Kolmella hissillä pitää mennä Aaltoon (H1).

Kirjaston parkkipaikalta löytyy kaksi merkittyä paikkaa asiakkaille, joiden liikkuminen on jollain tapaa rajoittunut. Liikuntarajoitteisille löytyy omat vessat, mutta arkkitehtuurisista syistä ne ovat aika huonosti löydettävissä. Opasteet ovat kirjoitetussa muodossa ja sijaitsevat seinissä. Ne voisivat olla selkeämmät. Kirjaston ilmoitustaululla on kartta kirjaston tiloista, missä on hahmottamisen helpottamiseksi käytetty värejä. Arkkitehtuuri tulee vastaan opasteisiin liittyvissä asioissa, mutta henkilö-

kunta selkeyttäisi mielellään opasteita muokkaamalla niiden esille asettelua. Kirjastossa on avoimet tilat, joten esim. erilaisten kylttien asettelu on hankalaa. Opasteiden yhteydessä voisi kuitenkin käyttää symboleja kuvaamaan sisältöä. Lastenosastolla onkin hyödynnetty kuvia, mutta ne eivät välttämättä ole kovin informatiivisia. Kirjasto voi enemmän vaikuttaa kirjoihin, ja niihin onkin merkitty symboleja. Hevoskirjoissa on hevosen kuva ja kummituskirjoissa kummituksen kuva. Nämä symbolit helpottavat asiakkaita niiden löytämisessä ja myös henkilökuntaa kirjojen hyllyttämisessä. Celian aineiston hyllyssä on Celian oma pöllö tunnisteena ja se on hyvin löydettävissä. (H1).

Kesäisin kirjastossa on automaattiset ovet sisäänkäynnillä, talvella ne ovat manuaaliset. Ovet laitettiin automaattisiksi rollaattoreita käyttävien asiakkaiden vuoksi. Sisäänkäynnillä on myös liuska. Parkkipaikalla ei ole erikseen merkitty liikuntarajoitteisten asiakkaiden paikkoja. Kirjaston tiloissa on testattu liikkumista pyörätuoleilla ja tultiin siihen tulokseen, että tilaa on riittävästi. Vaalien aikana kirjastossa on ollut pyörätuoli asiakkaille käytettävissä, muuna aikana ei ole, eikä myöskään rollaattoria. Lastenrattaat löytyvät. Kirjaston tilat ovat yhdessä tasossa, joten tiloissa ei ole portaita eikä hissiä. Liikuntarajoitteisille löytyy oma vessa, ja siinä, sekä selkohyllyssä, on opasteet erityisasiakkaille. Muita opasteita ovat mm. muut hyllyopasteet, lainaus- ja palautuskyltit, genreopasteet ja Suomen kirjastopalvelu Oy:ltä tilatut esitelytelineet. Yleisesti ottaen opasteet ovat hyvin esillä ja helposti tulkittavissa. Ainoastaan aukioloajat ulko-ovessa ovat vähän hassussa paikassa (H2).

Kirjaston ulko-ovi on hankala ja painava. Ulkopuolella on ovikello, jota soittamalla henkilökunta avaa oven. Kirjaston tilat ovat yhdessä tasossa, joten portaita tai hissiä ei ole. Kirjaston sisällä on liuska huoneeseen, jossa järjestetään satutuokioita ja kaikkea muutakin. Yksi rollaattori löytyy aulasta asiakaskäyttöön. Kummatkin asiakasvessat soveltuvat liikuntarajoitteisille asiakkaille. Kirjaston parkkipaikalla on merkitty kaksi paikkaa liikuntarajoitteisille asiakkaille. Kirjastossa on hieman ahtaat tilat ja eteisaulan mattojen päältä voi olla vaikeaa liikkua pyörätuolilla. Kirjat on aseteltu ylhäällekin hyllyissä, mutta meiltä löytyy joka osastolta aputikkaat, mutta ne eivät tietenkään sovellu pyörätuoliasiakkaille. Opastusta lehtilukusalin hyllyjen käyttöön

tulisi selventää. Esteettömyyttä yritetään työntekijöillekin korostaa. Kirjastosta puuttuu isot opasteet. Ajan puutteen vuoksi kirjastossa ei olla hirveästi ehditty miettimään opasteasioita, mutta se on kuitenkin työn alla (H3).

Meillä on vähän ahtaat tilat, niin kun lastenosastolla esimerkiksi, tavallisille lapsiperheillekin. Se on vähän meillä ongelma. Meidän lehtilukusalin lehtihyllyt on suoraan sanoen vaaralliset. Me ollaan laitettu ens vuodellekin toivomus, että saatais uudet, mutta hyvin epätodennäköistä, että me saadaan mitään tämmöstä. Ne on oikeasti tosi huonot ja hankalat nostaa. Tavallisillakin asiakkaila on vaikeuksia, saatikka sitten semmosella, jolla on esim. motorisia vaikeuksia, eihän ne saa sitä hyllyä nostettua ylös. Se räpsähtää sieltä sormille, ne on oikeasti vaaralliset (H3).

Kirjastolla ei ole liikkumiseen tarjottavia apuvälineitä. Käytännössä on testattu ja siten todettu, että kirjastossa pääsee kyllä liikkumaan pyörätuolilla. Ulko-ovi on maanalaan ja siten hankala tällaisille asiakkaille. Liikuntarajoitteisten asiakkaiden vessa löytyy ja ainakin yksi merkitty paikka parkkipaikalta. Asiakkaille ei ole kirjaston tiloissa portaita. Ulkona on kyltti, josta käy ilmi kirjaston aukioloajat ja yhteystiedot. Eteisaulassa on kyltti kirjaston tiloille, näyttelytilalle ja salille. Kirjaston puolella kylttejä ja opasteita löytyy katosta ja hyllyjen päädyistä. Opasteet ovat hyvin löydettävissä ja tulkittavissa (H4).

6.4 Tapahtumat

Kehitysvammaisia asiakkaita on osallistunut kirjaston tavallisiin satutuokioihin, viime vuonna järjestettyyn satavuotiaan Suomen juhlatilaisuuteen, missä asiakkaat pääsivät kirjastossa diskoon tanssimaan. Kehitysvammaisille asiakkaille järjestetään tilattuja satutuokioita, kirjaston esittelyä sekä kirjavinkkauksia Eskoon alueella. Vuonna 2017 kirjastossa järjestettiin erityisryhmille messujen kaltainen Vähitellen selkenevää -tapahtuma, missä esiteltiin kaikenlaisia apuvälineitä sellaisille ihmisille, joilla on oppimisen ja hahmottamisen vaikeuksia tai ongelmia kommunikoinnissa. Tapahtumassa oli näkövammaisten keskusliitosta osallistujia, kirjaston henkilökuntaa, opaskoiria ja selkokirjojen kirjoittajia. Eskoon palvelukeskuksesta osallistui suuria ryhmiä, sekä opettajia ja ryhmien ohjaajia. Tapahtuma oli erittäin onnistunut ja

tavoitti monta tahoa, joten sitä aiotaan järjestää tulevaisuudessakin (H1). Vanhustyön keskusliiton järjestämä tapahtuma Vanhusten viikko tavoitti kehitysvammaisia asiakkaita. Kirjasto osallistui osaksi tapahtumaan. Kirjasto järjestää myös vinkkauksia erityisluokille (H2). Eskoon Niittyvillan koulun oppilaille järjestettiin heille räätälöity satutuokio kirjaston tiloissa, ja sitä järjestetään jatkossakin, jos vain kysyntää on. Askartelutapahtumat ovat myös vetäneet puoleensa kehitysvammaisia asiakkaita. Muita mainittavia ovat kirjailijavierailut, pienluokkien käynnit sekä esikouluikäisille suunnattu Eskariseikkailu (H3). Kirjaston tiloissa on järjestetty näyttelyn avajaisia, ja niihin on osallistunut kehitysvammaisia asiakkaita (H4). Henkilökunnan palaverissa on ollut puhetta järjestää tapahtumia, joihin kutsuttaisiin myös kehitysvammaisia asiakkaita (H4). Suoraan kehitysvammaisille asiakkaille ei ole tällä hetkellä suunnitelmassa järjestää tapahtumia (H2, H4). Omaan oppimistyyliin liittyvä hanketapahtuma on tulon päällä (H1). Eskoon alueella sijaitsevan erityiskoulutus- ja päivätoimintayksikkö Kaarisillan väen ylläpitämä, kirjaston tiloissa järjestettävä, kahvitapahtuma jatkuu edelleen (H3).

Kirjastoammattilaiset olivat haastatteluissa yksimielisiä esteettömän liikkumisen mahdollistamisen tärkeydestä, kun järjestetään tapahtumaa erityisryhmille. Selkeys on ykkösasia. Tapahtuman tunnelman merkitys korostuu ja asiakkaille täytyy jäädä positiivinen vaikutus osallistumisesta. Yleinen viihtyvyys on tärkeää ja esim. kahvitarjoilu on hyvä houkutuskeino. Yhteisöllisyys tietenkin korostuu silloin, kun tapahtumassa on muitakin asiakkaita kehitysvammaisten asiakkaiden lisäksi (H1). Etukäteen huolellista suunnittelua sekä tapahtumaan valmistautumista ei saa myöskään unohtaa (H3, H4). Tapahtuman riittävä mainostaminen ja kohderyhmän huomioonottaminen on oleellista (H4). Täytyy myös ottaa huomioon se, että järjestetäänkö tapahtuma kirjaston aukioloaikojen aikana vai niiden ulkopuolella. Kouluille nimittäin järjestetään esim. kirjastokäyntejä ennen kuin kirjasto avaa ovensa, niin he saavat silloin rauhassa olla ja tehdä. Myös kehitysvammaisille asiakkaille voisi järjestää tapahtuman kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella (H3).

Mun mielestä tällainen kirjaston esittelytilaisuus ehdottomasti silloin, kun kirjasto on kiinni ja siinä ei oo mitään ulkopuolisia häiriötekijöitä ja pystyy vapaasti liikkumaan ja he pystyvät vapaasti kommunikoimaan ja olemaan omana itsenään täällä (H3).

Esteetön liikkuminen tuo myös turvallisuuden tunnetta asiakkaille (H1, H3). Hätätuloskäynnit ja pelastussuunnitelmat pitää olla selkeät – paitsi asiakkaille myös erityisesti järjestäjille (H1). Lapsille järjestetyn tapahtuman aikana järjestäjien olisi hyvä puhua ja muistuttaa yleisesti kaikkien kuullen toisten huomioimisesta – ilman kuitenkaan leimaamatta ketään kehitysvamman omaavaksi. Lapsia pitää ohjeistaa ja muistutella jatkuvasti (H3). Rauhallinen tila tapahtuman järjestämiselle varmasti tuo myös turvallisuuden tunnetta (H2, H4). Jos tapahtumassa on joku esiintyjä, niin hänen täytyy osata ymmärtää ja huomioida kohdeyleisöä (H4).

6.5 Asiakkaiden palaute

Kirjastoauton toiminta on saanut hyvää palautetta ja Eskoon pysäkillä käy paljon asiakkaita. Myös aikaisemmin mainituista erilaisista kehittävästä peleistä asiakkaat ovat tykänneet. Loistavaa palautetta kirjasto on saanut kotipalvelutoiminnasta ja sitä hoitavasta henkilöstä pidetään paljon jo hänen persoonansa vuoksi. Hän on helposti lähestyttävä ja sosiaalinen kontakti siinä samalla kun kirjoja asiakkaille vie. Kirjaston valkoisiin portaisiin liittyen on saatu näköesteisiltä palautetta, eli siis portaat eivät visuaalisesti ole hyvät. Asiakasvessan löytäminen on myös tuonut osalle asiakkaalle vaikeuksia, myös sellaisille, jotka eivät omaa kehitysvammaa. Se on jo itsessään palaute, jos asiakas ei löydä vessaa. Palautetta on tullut aika vähän suoraan kehitysvammaisilta asiakkailta (H1). Niittyvillan koulun oppilaille kohdennetusta satutuokiosta saatiin erittäin hyvää palautetta, oppilaat nauroivat eivätkä olisi halunneet lähteä pois. Kirjaston kotipalvelutoiminta on vastaanottanut hyvää palautetta ja innokkaita osallistujia olisi paljon, mutta kirjaston resurssit eivät tällä hetkellä siihen riitä. Esteettömyyteen liittyen kirjasto ei ole saanut palautetta kehitysvammaisilta asiakkailta, mutta aukioloaikojen sijoittelusta kirjaston ulkopuolella tulee jatkuvasti palautetta. Aukioloajat siis näkyvät ulko-oven vieressä ikkunassa, eivät suoraan ovesta (H3).

Ulko-ovesta puuttuu aukioloajat, kun ne on siinä ikkunassa ja me ollaan yritetty sanoa, että me tarvitaan ulko-oveen aukioloajat, niin mainostomisto on sanonut, että ei kuulemma tarvi, riittää kun ikkunassa on. Siitä tulee jatkuvasti palautetta (H3).

Kirjaston järjestämästä Lukutuokiosta on saatu hyvää palautetta, asiakkaat ovat kertoneet niitä ohjaajille ja ohjaajat sitten kirjastolle. Asiakkaat ovat tykänneet kotipalvelutoiminnasta, samoin heille viedystä aineistosta. Palvelua hoitavan työntekijän jaksamista arvostetaan. Esteettömyydestä on tullut palautetta puolin ja toisin. Opasteista on tullut hyvää palautetta, muttei suoraan kehitysvammaisilta asiakkailta (H2). Kirjaston kotipalvelutoiminta on saanut hyvää palautetta. Muuhun aiheeseen esim. esteettömyyteen ja opasteisiin liittyen ei ole tullut palautetta (H4).

Kirjasto on vastaanottanut melko vähän palautetta kehitysvammaisilta asiakkailta. Kun palautetta ei saada, niin voi olla vaikeaa tietää, mitä pitäisi lisätä, kehittää tai muuttaa. Asiakkaiden palaute on kirjastolle tärkeää kehittymisen kannalta, mutta palautteen merkitys ei välttämättä ole selvää kehitysvammaiselle asiakkaalle. Kommunikoinnin tärkeys korostuu jälleen ja tässä tapauksessa tulisi miettiä erilaisia keinoja mahdollisen palautteen antamiselle. Palautetta voisi pyytää suoraan kehitysvammaisilta asiakkailta esim. heidän luonaan tapahtuvan kirjavinkkauksen yhteydessä.

6.6 Kirjaston palvelujen kehittäminen

Yleisesti kirjaston työntekijät olivat sitä mieltä, että kaikki mahdollinen markkinoille tuleva aineisto, mikä olisi suoraan kehitysvammaiselle asiakkaalle suunnattu, hankitaan kirjaston kokoelmiin. Kaikki asiakasryhmät huomioidaan aineiston hankinnassa, kunhan vaan olemassa olevasta aineistosta saa tiedon. Asiakkaiden hankintaehdotukset otetaan myös innolla vastaan (H1). Aineistoa voisi hankkia enemmän ja eri ikäisille sekä asetella niitä eri osastoille (H3).

Kyllä mä uskon, että me kaikki hankitaan ja kun vaan saadaan tieto, että mitä on. Ei niistä karsita kovin herkästi, ilolla otetaan kaikki vastaan (H1).

Eskoon sosiaalipalvelujen henkilökunnalta on tullut kirjastolle pyyntönä, että henkilökunta opettelisi tulkitsemaan kuvasymboli -taulukkoa, mikä on erällä kehitysvammaisilla asiakkaille käytössä. Pyyntö on kirjastossa vielä työn alla. Lukukerhotoiminta on aloitettu muutama vuosi sitten kirjastotoimenjohtajan ideasta, eli toiminta

on tarkoitettu sellaisille oppilaille, joilla on lukemiseen tai sen opetteluun liittyviä ongelmia, oli oppilaalla sitten diagnoosi tai ei. Kirjasto on toteuttanut toimintaa yhdessä erityisopettajien kanssa. Ideana ei ollut opettaa oppilaita lukemaan, vaan tarjota mahdollisuus osallistua tarinoiden maailmaan sekä herättää kiinnostus aiheeseen, koska heille ei välttämättä lueta, kun oletetaan, että heidän täytyy itse lukea. Kirjoja pystyi lainaamaan kotiin. Lukukerhoa pidettiin kerran viikossa 1.-3. -luokkalaisille ja heidän koteihinsa oltiin myös yhteydessä. Lukukerho jatkuu edelleen ja on laajentunut paljon, eli koulutusta tarjotaan henkilökunnalle Eepos-kirjastojen laajuudella (H1).

Kirjastossa järjestettiin toista kertaa päiväleiri kesän 2018 alussa samalla idealla kuin Lukukerho, eli heikoille lukijoille tarjottiin mahdollisuus osallistua viikoksi päiväleirille. Vetäjänä toimi erityisopettaja ja yksi kirjaston työntekijä. Kotipalvelutoimintaa pystyttäisiin kehittämään ja laajentamaan resursseja lisäämällä. Kirjaston ja kehitysvammaisen asiakkaan suhdetta pystyttäisiin varmasti parantamaan sillä, että kirjastossa olisi yksi, tuttu henkilö, joka vastaa kehitysvammaisten erityisasiakkaiden kanssa toteutettavasta toiminnasta. Jos olisi joku tietty henkilö, jonka vastuulla tämä toiminta olisi, niin se korostaisi varmasti turvallisuutta ja luotettavuutta asiakkaiden näkökulmasta (H1).

Tällaisessa isossa kirjastossa varsinkin, tai se olis mun mielestä hirveän hyvä, jos meillä olis se tuttu ihminen siellä, lähikirjastossa se on kuitenkin hallittavampaa, kun siellä ei oo niin paljon henkilökuntaa. Täällä sä oot vähän niinku ettet koskaan tiedä, kuka on tiskissä. Tietysti vois olla joku nimetty tai erityistarpeita omaavien asiakkaiden ryhmä, olis tämmönen porukka, joka päähkäilee näitä asioita (H1).

Se olis vielä parempi, vaikka on avustaja mukana, että meistä edes joku osais viittoja. Mun käsittääkseni meillä ei oo ketään viittomistaitoista (H1).

Kirjastolla on mahdollisuus tehdä yhteistyötä Eskoon sosiaalipalvelujen kanssa, mutta kysyntää ei hirveästi ole ollut. Tiedottamisen ja resurssien lisääminen varmasti parantaisi kirjaston kotipalvelutoimintaa entisestään. Ylipäänsä tiedottaminen varmasti vahvistaisi kehitysvammaisen asiakkaan ja kirjaston suhdetta. Enemmän toivoisi aloitteellisuutta asiakkaiden vanhemmilta, avustajilta ja ohjaajilta (H2).

Pääkirjasto on se, minne kehitysvammaiset asiakkaat eniten hakeutuvat. Lähikirjastot ovat pienemmässä roolissa, mutta tietenkin asia ja asiakkaat kuuluvat niillekin. Kirjastosta on annettu poistettuja lehtiä Eskoon palvelukeskuksen suuntaan. Erityiskoulutus- ja päivätoimintayksikkö Kaarisillasta järjestetään kahvilatoimintaa kirjaston tiloissa. Kirjaston kotipalvelutoimintaa voitaisiin edistää resursseja lisäämällä ja suuntaamalla toimintaa enemmän myös kehitysvammaisille asiakkaille. Kirjaston ja kehitysvammaisen asiakkaan suhteen parantamisessa tärkeää olisi tietää, mikä heillä on se mahdollinen este kirjastoon tulemiselle. Asiakkaisiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota ja lisätä kohdennettua markkinointia. Tukihenkilö, eli sellainen henkilökohtainen kirjastotyyppi olisi hyvä. Tärkeää olisi kartoittaa kirjaston alueen asiakkaat ja huomioida heidän tarpeensa (H3).

Tällä hetkellä kirjaston lähellä toimii nykyään kaupungin omistuksessa oleva Toimintakeskus, jonka kanssa kirjasto tekee yhteistyötä. Toimintakeskus oli aikaisemmin Eskoon palvelukeskuksen alainen. Tänä päivänä kirjastolla eivät oikein resursseja riittä yhteistyön aloittamiseen ja koetaan, että pääkirjastolle hakeutuu enemmän kehitysvammaisia asiakkaita. Kotipalvelutoimintaa varmasti vahvistaisi pidempi aika vierailun yhteydessä, eli kirjaston työntekijä pystyisi esim. keskustelemaan asiakkaan kanssa enemmän (H4).

Siis sehän olis aivan loistavaa, jos niin pystyys tekemään. Eikä sen tarvitsisi olla pitkä hetkikään, se vois olla viis, kymmenen minuuttia. Se voi olla sille asiakkaalle tosi tärkeää. Totta kai, se olis aivan mahtavaa. Tietysti aina asiakkaitakin on monenlaisia, kaikki ei halua, että jäädään. Toiset haluaas jutella, mun on ainakin pakko jäädä hetkeksi, jos joku rupiaa puhumaan, niin pakkohan se hetki on keskustella. Niinhän me jutellaan täälläkin asiakkaiden kanssa, jos he haluavat jutella (H4).

7 KEHITYSVAMMAISTEN ERITYISASIAKKAIDEN NÄKÖKULMIA

7.1 Mielenkiinnon kohteet ja kirjaston palvelut

Haastatteluista selvisi, että kaikki asiakkaat suosivat kotimaista kirjallisuutta ja aineistoa. Kukaan vastanneista ei ollut lukenut milloinkaan liian pelottavaa tai jännittävää kirjaa. Yksi asiakkaista kertoi, että hän lukee paljon omaelämäkertoja, satuja ja romaaneja. Tällä hetkellä kesken on Tuomas Kyrön Mielensäpahoittajan Suomi, jota asiakas kehuu mielenkiintoiseksi. Kotimaiset sarjakuvat ovat myös mieluisia. Isoa tekstiä ja isoja kuvia sisältäviä kirjoja asiakas on lukenut ja niitä on tullut vastaan esim. Lumikki ja seitsemän kääpiötä -sadussa (H5). Satukirjat, eläinkirjat (erityisesti hevos- ja koira-aiheiset), elämäkerrat ja sarjakuvat ovat mieluisia. Viimeisin asiakkaan lukema kirja on nimeltään Pienet tutkijat: ihmeellinen kehoni. Se on lääkärikirja, missä on kurkisteluluukkuja. Autosanakirja on myös lainattu kirjastosta. Aku Ankka on sarjakuvista asiakkaalle tärkeä ja suosikki, mutta Karhukopla ei, koska he aina varastavat. Asiakas on myös lukenut lehtiä kirjastossa (H6). Elämäkerrat ovat kaikista mieluisimpia, sadut ja sarjakuvat eivät niinkään. Remu Aaltonen kertova kirja "Remu" on vielä kesken. Pientä tekstiä tulee enemmän luettua, kun kerta asiakas siihen pystyy. Isot kuvat kirjoissa ovat asiakkaan mielestä mukavia (H7). Yhdellä asiakkaalla on tällä hetkellä luku-urakan alla Naisen oma terveyskirja 2, mikä on kirpputorilta ostettu. Tällaiset hoitoalaan liittyvät terveyskirjat kiinnostavat asiakasta. Aku Ankka ja Karvinen ovat parhaita sarjakuvia, ja satuja asiakas lukee toisinaan. Isot kuvat ovat hänelle mieluisia. Tekstin ei tarvitse olla isoa, sillä pientäkin pystyy hyvin lukemaan. Asiakas kertoi, että on joskus lukenut isoa tekstiä (H8). Eräs asiakas kertoi pitävänsä muumikirjoista ja hän haluaisi lukea niitä tälläkin hetkellä. Eläinkirjat ja Guinnessin ennätystenkirjat ovat suosikkeja. Suomalaisista sarjakuvista Viivi & Wagner on ykkössuosikki. Iso teksti ja isot kuvat kirjoissa on vähän siinä ja siinä, että tykkääkö niistä. Elämäkerrat eivät asiakasta kiinnosta (H9).

Osa asiakkaista kertoi pitävänsä erilaisten lautapelien pelaamisesta (H5, H6, H9). Kimble-peli nousi kahden asiakkaan suosikiksi (H5, H9). Muita suosikkilautapelejä olivat kaikenlaiset pala- ja muistipelit. Videopelejäkin tulisi pelattua, jos vain olisi siihen tarvittava konsoli tai sitten tietokone (H6). Yksi haastateltava kertoi, että hänen ei ole tullut pelattua lauta- eikä videopelejä (H7). Toinen haastateltava selvensi, että hän tykkää enemmän pelata tietokoneella internetissä pelejä (H8). Vain yksi asiakkaista totesi, ettei pidä videopeleistä (H9). Pelejä on tullut pelattua myös kirjaston tiloissa (H5, H9). Kaksi asiakasta kertoi, että he eivät ole pelanneet pelejä kirjastossa (H6, H8). Kukaan haastateltavista asiakkaista ei ole lainannut pelejä kirjastosta, vaikka osa on tiennyt siitä mahdollisuudesta. Kaikki haastateltavat asiakkaat kertoivat pitävänsä musiikista ja sen kuuntelemisesta. Pääasiassa pidettiin suomalaisesta musiikista, mutta osa piti myös ulkomaisesta. Kirjastossa musiikkia olivat kuunnelleet kaksi asiakasta (H5, H6). Kaikki asiakkaat olivat lainanneet kirjastosta musiikkia, lähinnä CD-levyjä. Haastatteluissa kävi myös ilmi, että kaikki asiakkaat pitävät elokuvista ja ovat niitä lainanneet kirjastosta. Suomalaisia elokuvia korostettiin, ja tässä tapauksessa suomalainen elokuva on varmasti mieluisin vaihtoehto, kun kyseessä on kehitysvammaisia asiakkaita, joista eräät eivät osaa itse lukea. Näin ollen suomalaista puhetta on helpointa ja miellyttävää kuunnella, eikä tarvitse yrittää pysyä nopeasti ruudulla vilahtelevien, lukemiseen perustuvien tekstitysten perässä. Eräät asiakkaat kertoivatkin Suomi-Filmi Oy:n elokuvien olevan heidän suosiossaan (H6, H7, H8). Ylen Areena -verkkopalvelu on myös kovassa käytössä (H5). Pekka Puupää on kotimaisista televisiohahmoista suosikki (H6). Yksi haastateltavista kertoi, että hän on keskustellut ja sopinut yksikkönsä ohjaajien kanssa siitä, että hän ei saa lainata kirjastosta DVD-levyjä, koska ei osaa kohdella niitä tarpeeksi huolellisesti.

Mun kans on vaan sovittu, ettei saa niitä täältä lainata, kun mä en oikeen osaa kohella niitä (H9).

Kukaan haastateltu asiakas ei ollut tietoinen kirjaston tarjoamasta kotipalvelutoiminnasta, mutta se ei ole sinänsä mikään ihme, koska neljällä viidestä asiakkaasta on avustaja ja hän, kenellä ei ollut avustajaa, kertoi pääsevänsä tosi hyvin omin avuin kirjastoon. Nämä kehitysvammaiset asiakkaat eivät siis ole lähtökohtaisesti sellaisia asiakkaita, joilla olisi kovinkaan suuri tarve kirjaston tarjoamalle kotipalvelulle. Kotipalvelutoiminnasta kerrottiin silti haastattelun aikana asiakkaille pääpiirteittäin, mitä

se on. Neljä viidestä asiakkaasta kertoi käyvänsä enemmän kirjastoautossa kuin itse kirjastossa ja kokee kirjastoautossa käymisen helpommaksi (H6, H7, H8, H9). Onhan heidän helpompaa mennäkin kävellen lyhyt matka kirjastoautoon, kuin lähteä autolla keskustaan kirjastoon, minne matkaakin on jo useampi kilometri. Asiakas, joka kertoi käyvänsä enemmän itse kirjastossa, mainitsi, ettei käy kirjastoautossa, koska hän liikkuu pyörätuolilla. Tässä tapauksessa kyseinen asiakas ei siis ollut tietoinen, että kirjastoauto Iloon, joka juurikin vierailee Eskoon palvelukeskuksen alueella, pääsee myös pyörätuoliasiakkaat, sillä autossa on pyörätuolihissi (Kirjastot.fi). Nämä neljä asiakasta, jotka käyvät kirjastoautossa, ovat sitä mieltä, että kirjastoauto Ilon työntekijät ovat mukavia ja heiltä on aina saanut apua tarvittaessa. Eräs asiakas kertoi käyvänsä avustajan kanssa kirjastoautossa ja he ovat lainanneet sieltä mm. Tintin seikkailukirjoja (H6). Neljä kirjastoautoa käyttävää asiakasta kertoi, että he eivät ole käyneet ryhmänä asumisyksiköstään kirjastoautossa. Joskus he käyvät yksin, joskus avustajan kanssa. Kirjastoautosta löytyy hyvin lainattavaa, mm. kirjoja, CD-levyjä ja elokuvia. Yleensä aika kirjastoautossa vierailuun on riittänyt hyvin (H7). Yksi asiakas kertoi, että kävi ennen autossa enemmän, mutta muutettuaan uuteen paikkaan, hän käy kirjastossa enemmän, koska se on lähempänä, kuin kirjastoauton pysäkki. Kirjastoautosta mukaan lähtee kirjoja, musiikkia, elokuvia, vähän kaikenlaista. Yksin pääsi hyvin kirjastoautossa käymään ja siellä ehti aina vierailemaan (H8). Kirjastoautosta tulee lainattua kaikenlaista, elokuvia, kirjoja ja musiikkia. Lasten levyjä ja joululauluja. Kirjastoautossa on mukavaa käydä yksinkin (H9).

7.2 Kirjaston tapahtumat

Neljä viidestä haastatellusta asiakkaasta on osallistunut kirjaston järjestämiin tapahtumiin ja he ovat halukkaita osallistumaan tapahtumiin jatkossakin. Yksi asiakas ei ollut aikaisemmin osallistunut kirjaston tapahtumiin, eikä hänellä ole intressejäkään niihin osallistua, vaan keskittyy ennemmin kirjastossa aineiston lainaamiseen. Eräs asiakas kuvaili tapahtumaa siten, että siellä kuunneltiin, kun joku luki heille kirjoja. Tapahtumasta jäi sen verran hyvä tunne, että sitä osallistuisi toistekin. Siellä oli paljon porukkaa erityiskoulutus- ja päivätoimintayksikkö Kaarisillasta (H5). Tarkempaa kuvausta tapahtumista ei saatu kuin yhdeltä asiakkaalta, mutta voi olla, että edellä

mainittu tapahtuma on kirjaesittely, lukupiiri, novellikoukku, kirjavinkkaus tai joku muu kirjallisuuden luku- tai esittelytuokio.

Toinen asiakas kertoi osallistuneensa avustajan kanssa tapahtumaan, jossa leikittiin ja siellä soi musiikki. Tapahtuma oli asiakkaan mielestä onnistunut ja hän osallistuisi siihen jatkossakin (H7). Tästä kuvailusta on hankalaa päätellä, mikä tapahtuma on kyseessä. Voi olla hankalaa edes tietää, millaiseksi asiakas itse tulkitsee leikkimisen. Mutta avustajan kanssa kirjastoon lähtemisen kynnys voi madaltua huomattavasti, etenkin, jos avustaja on luotettava ja tärkeä asiakkaalle. Kehitysvammaiset ihmiset ovat muita riippuvaisempia toisista ihmisistä ja heidän antamastaan avusta ja tuesta (Seppälä 2017, 147).

Eräs asiakas kertoi, että hän on unohtanut, mikä tapahtuma oli kyseessä, jossa kävi yksin. Hän muistaa vain, että tapahtuma oli tosi mukava ja siihen voisi osallistua uudestaan (H8). Myös erilaiset muistisairaudet ovat yleisiä kehitysvammaisilla ihmisillä. Kehitysvammaiset sairastavat samanlaisia ikääntymiseen liittyviä sairauksia kuin muukin väestö (Mikkola 2015, 14). Tarkimman kuvauksen kirjastossa järjestetystä tapahtumasta sai yhdeltä haastatellulta asiakkaalta. Eskoon palvelukeskuksen kesällä 2018 järjestämän Valtakunnallisten kehitysvammaisten kulttuuripäivien aikana asiakas kävi ohjaajan kanssa kirjastossa katsomassa musikaalia nimeltä Pizzaa ja moottoripyöriä. Tapahtumassa oli paljon tuttuja ja sinne lähdettiin asumisyksiköstä isolla porukalla. Asiakasta oltiin houkuteltu esiintymään tapahtumassa, muttei hän halusi vain katsella yleisön joukosta. Sitten asiakkaan mieleen muistuu, kuinka joskus vuosia sitten hän oli asumisyksikkönsä väen kanssa kirjastossa järjestetyssä diskossa. Asiakas kertoi diskon olleen tosi mukava tapahtuma. Enempää kirjaston tapahtumia asiakas ei muista, johon olisi osallistunut (H9).

No jäi siitä nyt tosi hyvä fiilis! Että ihan mukavaa, ihan mukavaa oli päästä siihen. Oli se aika semmonen hyvä. Kun sieltä tuli semmosia tuttuja biisejä. Oli se aika ihan mukava (H9).

Kysyttäessä näiltä neljältä asiakkaalta, että minkälaisia tapahtumia he toivoisivat kirjastolta, vastauksissa toivottiin samankaltaisia tapahtumia, mihin he olivat jo osallistuneet kirjastossa, mutta kuultiin myös muitakin toiveita. Yksi asiakas sanoi olevansa tietoinen kirjaston elokuvailloista, mutta ei kuitenkaan ole koskaan käynyt

niissä. Hänen mielestään näytelmiä olisi mukavaa käydä katsomassa (H5). Musiikkitapahtumat kiinnostavat ja joulujuhla olisi hieno, jos järjestettäisiin. Joululauluja olisi mukavaa laulaa kirjastossa, istua ja kuunnella (H7). Harmillista kuulla, että välttämättä kaikki erityisasiakkaat eivät ole tietoisia, mitä kaikkea Seinäjoen kirjastosakin joulun aikaan järjestetään, esim. pikkujoulut, jouluihin iltasatutunti, jouluihin askartelua, nukketatteria, tarinankerrontaa, loruja, leikkejä, kirjaston blogin joulukalenteri, nämä kaikki löytyvät Seinäjoen kirjaston kotisivujen tapahtumakalenterista. Mikä tähän sitten vaikuttaa, onko se ohjaajien mielenkiinnon puute, tietämättömyys vai johtuuko se kirjaston puutteellisesta tapahtumien markkinoinnista, jopa kohdennetusta sellaisesta? Tietämättömyyteen voi vaikuttaa monikin asia ja myös yksilöllisesti. Esimerkiksi joillakin kehitysvammaisilla asiakkailla on pääsy internetiin joko oman älylaitteen tai asumisyksikön yhteisen tietokoneen tai muun laitteen kautta, mutta harva kehitysvammainen henkilö tuskin viettää aikaa tietokoneella kirjaston kotisivujen äärellä, vaan internetistä etsitään omia mielenkiinnon kohteita viihdyttävässä muodossa, esim. musiikkia ja videoita.

Kolmas asiakas kertoi halustaan osallistua musiikkitapahtumiin kirjastossa, koska hän on aikaisemmin käynyt Provinssi-festivaaleilla ja viihtynyt siellä. Asiakas haluaisi, että kirjastossa järjestettäisiin sambatansseja (H8). Neljäs asiakas vastasi, että musiikin kuuntelua, tanssimista ja karaokea olisi hienoa päästä kokemaan kirjaston tapahtumissa (H9). Ilmeisesti kehitysvammaiselle henkilölle tärkeää on keskittyä aisteihin, kun mietitään heille suunnattuja tapahtumia, sillä selvästi näissä vastauksissa musiikki nousi tärkeäksi tapahtuman ominaisuudeksi.

7.3 Esteettömyys kirjaston tiloissa ja saavutettavuus

Päällisin puolin asiakkaat olivat sitä mieltä, että kirjastossa on mukava käydä, eikä sen suurempia ongelmia ole heille tullut vastaan kirjastossa vieraillessa. Ainut ongelma, joka ilmeni vastauksista, oli pipon katoaminen kirjaston tiloissa, eikä sitä enää löytynyt (H6). Toinen asiakas kertoi, että vanhassa kirjastossa oli hänestä mukavaa käydä (asiakas tarkoittaa Aalto-kirjastoa), eikä hän ole käynyt siellä pitkään aikaan (H9). Kaksi asiakasta viidestä kertoi, että on pyytänyt joskus kirjastossa henkilökunnalta apua ja saikin sitä. Kun etsimä kirja on ollut hukassa, niin siihen on

saanut apua (H5). Kirjaston henkilökunnalta oli helppoa saada apua (H5, H7). Ainoastaan yksi asiakkaista kertoi, ettei ole nähnyt missään kirjaston mainoksia, muut olivat nähneet. Tekstiä ja värejä oli paljon mainoksessa, mitkä muistuvat kahden asiakkaan mieleen (H5, H7). Kirjaston on tärkeää miettiä kehitysvammaisia erityisasiakkaita mainosten suunnitteluvaiheessa, sillä he saattavat kiinnittää muita enemmän huomiota juurikin väreihin. Kun lukutaito puuttuu, niin täytyy miettiä, millä muilla tavoin mainos voi kiinnittää asiakkaan huomion, näkökyvyn puutteesta tai muista aistiongelmista puhumattakaan. Yksikään asiakkaista ei ole seurannut kirjastoa tai siihen liittyviä uutisia internetissä, vaikka heillä kaikilla on sinne pääsy. He viettävät suurimman osan ajastaan internetissä musiikkia kuunnellen, videoita katsellen tai pelejä pelaten. Kenelläkään asiakkaista ei ole Facebook-tunnuksia.

En surffaile netissä, musiikkia kyllä kuuntelen. Onko kirjaston nettisivuilla musiikkia (H6)?

Kahdella asiakkaalla on käytössä liikkumisen apuväline, toisella rollaattori ja kävelysauvat, ja toisella pyörätuoli. Loput asiakkaat eivät käytä mitään välinettä liikkumiseen, vaan pystyvät hyvin kulkemaan ilman. Ainoastaan kaksi asiakkaista oli tietoisia siitä, että kirjasto tarjoaa liikkumisen apuvälineitä (rollaattori, pyörätuoli) asiakaskäyttöön.

En oo kyllä tiennyt. Okei, pitää nyt kattoa, kun mennään siitä ovesta, että kattoa missä. Mutta en mä kyllä tosiaan tarvitse pyörätuolia, mä osaan kyllä ihan hyvin liikkua itekin. No hyvä tietää (H9)

Yksi asiakkaista kertoi, ettei ole päässyt pyörätuolilla kaikille osastoille kirjastossa. Hän on käyttänyt kirjaston hissejä ja liuskaa, mikä väistää ensimmäiset portaat ja johtaa suoraan lastenosastolle. Asiakkaan mielestä kirjaston osastot ovat helposti erotettavissa toisistaan. Sisäänkäynnin automaattioven kanssa ei ole ollut vaikeuksia. Asiakas on pystynyt lukemaan hyvin opasteita (H5). Kahden asiakkaan mielestä kirjastossa liikkumisessa ei ole ollut mitään ongelmia (H6, H8). Toinen heistä mainitsi, että vaikka portaat ovat aika pienet, on niissä siitä huolimatta hyvä kävellä. Apila-kirjastossa ei ole hissiä (H6). Toisen asiakkaan mielestä kirjastossa on hyvin tilaa, ja kävelysauvoillakin pääsee helposti liikkumaan (H8). Erään asiakkaan mielestä taas kirjastossa liikkuminen on vaikeaa ja työlästä. Asiakas kertoi pelkäävänsä liikkua portaissa, mutta ei ole hissiäkään käyttänyt kirjastossa. Hän ei myöskään

näe kirjaston sisäänkäyntiä helppokulkuisena, vaan hänestä automaattinen ovi toimii välillä tosi huonosti. Vessan löytämisessä ei ole ollut ongelmaa. Kirjaston eri osastot ja opasteet ovat asiakkaasta helposti erotettavissa ja löydettävissä (H7). Erään asiakkaan näkökulmasta portaissa liikkuminen on tuonut sen tunteen, että pelkää kaatuvansa, eli hänen täytyy pitää aina kaiteesta kiinni. Portaat ovat jyrkät ja tosi hankalat erottaa valkoisen värinsä vuoksi. Automaattioven kanssa ei ole ollut ongelmia. Vessa on joskus ollut vähän hankala löytää. Osastot on välillä vaikeaa erottaa toisistaan, kun ei niissä lue, että mikä on mikäkin. Lastenosaston tunnistaa siellä olevista isoista kuution muotoisista kirjahyllyistä. Asiakkaan mielestä kylttejä on helppo lukea ja sen vuoksi hän toivoisikin, että niitä olisi kirjastossa (H9). Selvästi kirjaston opasteet ja kyltit eivät ole osuneet asiakkaan silmiin, sen takia hän kuvittelee, että ne puuttuvat kirjastosta. Opasteiden ja kylttien esillepano ei siis ole tavoittanut kyseistä asiakasta.

7.4 Kirjaston palvelujen kehittäminen

Yleisesti haastateltavat asiakkaat olivat myönteisiä sille ajatukselle, että heidän asumisyksiköstään lähtisi muitakin asukkaita kirjastoon, eli asukkaat kävisivät ryhmänä kirjastossa. Varsinkin, jos yksikön asukkaiden ja ohjaajien kesken vallitsee kannustava ja luotettava ilmapiiri, niin heidän olisi varmasti mieluisaa vierailla ryhmänä kirjastossa. Osa asiakkaista oli tyytyväisiä nykytilanteeseensa, eli avustajan kanssa kirjastossa käynti riittää myös, mutta kaikki olivat avoimia ajatukselle ryhmäkäyneistä. Yhden asiakkaan asumisyksikössä on enemmän vaikeasti vammautuneita asukkaita, joten välttämättä sellaisia asukkaita ei ensimmäisenä olla viemässä kirjastoon, vaan heillä on täysin toisenlaiset tarpeet. Harvemmin kirjastossa käyvä asiakas pohti, että kirjastoautossa asukkaat voisivat käydä ryhmänä, kun hänkin vierailee enemmän autossa. Naispuoliset asiakkaat olivat innoissaan ajatuksesta, että heidän asumisyksikkönsä ja kirjasto sopisivat keskenään säännölliset vierailupäivät kirjastossa. Kysyttäessä haastateltavilta, pitäisikö kirjastossa heidän mielestään olla yksi kehitysvammaisten palveluista ja yhteydenpidosta heihin vastaava työntekijä, niin vastauksissa oltiin yksimielisiä. Kaikki asiakkaat olivat ideasta innoissaan ja heidän mielestään se olisi erittäin hyvä ja tärkeä juttu. Naispuolisten asiakkaiden mielestä kirjaston oma tukihenkilö helpottaisi kirjastossa käyntiä.

Helpottais, kyllä se helpottais tosi hyvin, jos semmonen olis. Sitten mä kävisin täällä sitten koko ajan, joka päivä. Viikonloppuna ja sunnuntaina. Onkohan tää kuinka viikonloppuisin auki? Ei kun mä vaan aatteen vaan, että onko tää kuinka viikonloppuisin auki, että joku meinas, että tää menee joskus siinä kolmen aikoihin jo kiinni (H9).

Yksi asiakkaista kertoi, etteivät häntä kiinnosta kirjaesittelyt, mutta hän osallistuisi mielellään tietokoneen käytön opastukseen ja satutuokioihin (H5). Kahta asiakasta kiinnostavat kirjaston elokuvaillat ja he ovat niissä joskus käyneetkin. Kirjaesittelytkin kiinnostavat molempia asiakkaita. (H7, H8). Neljäs asiakas innostui heti kirjaston elokuvailloista. Hän selvensi, että kirjastossa järjestettävien elokuvailtojen vuoksi ei aina tarvitsisi mennä elokuvateatteriin, jos haluaa nähdä jonkun elokuvan. Hän kiinnostui myös kirjaston tilasta, jossa elokuvia näytetään ja ilmaisi, että haluaisi heti nähdä kyseisen paikan. Sitten asiakas pohti, että kirjaston henkilökunnaltahan voisi oikeasti kysyä, että koska hänen asumisyksikkönsä väen olisi mahdollista tulla kirjastoon tutustumaan. Kirjaesittelyt eivät asiakasta kiinnosta. Asiakas kertoi, ettei ollut ennen kuullutkaan, että kirjasto järjestää tietokoneen käytön opastuksesta ja hän kiinnostui siitäkin heti. Lapsille suunnatut satutuokiot eivät asiakasta kiinnosta, mutta juurikin aikuisille suunnattuihin satuhetkiin hän voisi osallistuakin (H9).

Kehitysvammaisilta asiakkailta kysyttiin, millainen olisi heidän unelmien kirjasto, jos he itse saisivat ”rakentaa” sellaisen. Yksi asiakkaista ei osannut vastata kysymykseen. Toisen mielestä olisi hienoa, jos olisi aina tarjolla kahvia ja pullaa. Erilaisia käsityökirjoja olisi mukavaa selailla. Asiakkaan unelmien kirjastossa olisi kioski- ja kerhotoimintaa ja siellä saisi pelata (H5). Kolmannen asiakkaan unelmien kirjasto olisi suuri kirjasto, jossa olisi paljon ihmisiä ja kirjastossa olisi helppokulkuiset ja turvalliset portaat. Kirjastossa olisi paljon musiikkijuttuja ja siellä soisi aina musiikki. Siellä pystyisi myös katsomaan elokuvia (H7). Neljäs asiakas näki unelmien kirjastonsa isona ja hienona, missä järjestettäisiin sambatanssia. Sieltä saisi lainattua lehtiä, musiikkia ja elokuvia (H8). Viides asiakas kertoi, että hänen unelmiensa kirjasto olisi juuri samanlainen kuin Apila-kirjasto. Kirjastossa olisi paljon levyjä, tauluja ja kirjoja. Paljon ihmisiä kävisi kirjastossa sekä siellä järjestettäisiin musiikkitapahtumia ja elokuvailtoja (H9).

8 YHTEENVETO JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kirjaston henkilökunta on yksimielisesti sitä mieltä, että kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti – myös kehitysvamman omaavia. palvelutilanteessa pyritään selvittämään asiakkaan mielenkiinnon kohteet ja kehitysvammaisen asiakkaan kohtaamista voidaan pitää henkilökohtaisena oppimistilanteena. Hankalaksi koettiin kehitysvamman tunnistamista ja se voikin joissain tapauksissa olla mahdotonta tietää ihmisestä päälle päin, minkä vuoksi tasavertainen kohtelu on erityisen tärkeää. Kehitysvammaista asiakasta palveltaessa on tärkeää olla kärsivällinen ja antaa asiakkaalle aikaa kertoa tarpeistaan. Hankalana pidettiin kommunikointia ja sitä kautta asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä. Kehitysvammaiset erityisasiakkaat ovat kokeneet kirjastossa asiointin positiivisena ja kirjaston henkilökunta sai heiltä paljon kehuja haastattelussa. Kaikki asiakkaat olivat saaneet aina apua henkilökunnalta, kun siihen on ollut tarvetta.

Haastattelun vastauksista selviää, että Seinäjoen kaupunginkirjaston ja sen kolmen lähikirjaston kokoelmissa on kehitysvammaisten erityisasiakkaidenkin käyttöön soveltuvia teoksia, vaikka ne eivät kaikki suoraan heille suunnattuja olekaan. Näköesteisille tai -vammaisille asiakkaille kirjastoilla on omat Celia-kokoelmansa ja kaikissa kirjastoissa asiakas pystyy myös luomaan Celia-tunnukset. Pääkirjasto Apilassa on tutkittavista kirjastoista suurin kokoelma, joten sieltä löytyy myös eniten erikoisempia teoksia, esim. koskettelukirjoja, viittomakielisiä satuja, henkilökohtaisia taitoja kehittäviä lautapelejä sekä kuvionuottioppaita. Paljon asiakkaat lainaavat myös elokuvia ja musiikkia. Tietenkin kehitysvammaiset asiakkaat saavat kirjastosta lainata heille mieluisimpia vaihtoehtoja, oli se sitten vaikka tavallinen kertomakirjallisuuden teos tai sitten DVD-muodossa oleva viittomakielinen satu. Kirjaston on kuitenkin tärkeää lisätä kokoelmiinsa kaikenlaisia markkinoille tulevia teoksia itsensä kehittämisen ja monipuolistumisen vuoksi. Haastateltujen asiakkaiden suosikeiksi nousivat kotimaiset kirjat, sarjakuvat, musiikki ja elokuvat. Jotkut asiakkaat pitivät lautapeleistä. Joukossa oli siis hyvinkin kaikille asiakkaille soveltuvaa aineistoa, ei niinkään sitä erityisempää.

Eniten kirjaston palveluista kehitysvammaiset asiakkaat käyttävät kirjastoautoa, koska pääsy sinne on helppoa, sillä kirjastoautolla on pysäkki Eskoon palvelukeskuksen alueella. Jotkut haastateltavat asiakkaat kokivat kirjastoautossa käymisen helpommaksi, kuin itse kirjastossa. Tähän voi vaikuttaa mm. se, että asiakkaat pysyvät menemään kirjastoautoon omin neuvoin, jolloin se saatetaan kokea esim. onnistumisen tunteena. Muut kirjaston palvelut, joita kehitysvammaisetkin asiakkaat käyttävät, ovat hyvin pitkälti kaikille asiakkaille soveltuvia; lukutuokiot, lehtilukusalin lehdet, vaihtuvat näyttelyt ja satutuokiot. Eli siis suoraan kehitysvammaisille asiakkaille suunnattuja palveluja kirjastolla ei oikeastaan ole, mutta jo olemassa olevista palveluista on pystytty räätälöimään myös erityisasiakkaille soveltuvia esim. Niittyvillan koulun oppilaille järjestetty satutuokio. Aivan kuin kirjaston kotipalvelutoimintaakin voitaisiin kohdentaa iäkkäiden asiakkaiden lisäksi kehitysvammaisille asiakkaille, siten saataisiin kirjaston palveluja myös niille kehitysvamman omaaville asiakkaille, jotka eivät pääse omin neuvoin kirjastoon.

Molemmiin puolin haastateltavien kanssa syntyi keskustelua siitä, kuinka helpottavaa olisi, jos kirjastolla olisi yksi työntekijä, joka hoitaisi kehitysvammaisten asiakkaiden asioita ja vastaisi heille suunnatuista tapahtumista ja palveluista, eli olisi eräänlainen tukihenkilö kehitysvammaisille asiakkaille. Heidän olisi helpompaa ja miellyttävämpää tulla kirjastoon ja kirjaston henkilökuntaa helpottaisi, kun tiedettäisiin, kenen vastuualueella kehitysvammaiset asiakkaat olisivat. Kehitysvammaiset asiakkaat olivat myös avoimia ja innostuneita ajatukselle, että heillä olisi asumisyksikkönsä muiden asukkaiden ja ohjaajien tai mahdollisesti heidän avustajiensa kanssa säännölliset vierailupäivät kirjastossa. Vierailupäivät voisivat kulua miten vain asiakkaat haluavat ja henkilökunta pystyy järjestämään. Kirjastoon tutustumista, elokuvailtoja, askartelua, omaan hyvinvointiin liittyvää toimintaa, esim. joogaa tai rentoutumista, tietokoneiden ja älylaitteiden käytön opastusta tai mitä vaan pystyttäisiin toteuttamaan. Kirjaston henkilökunta voisi myös harkita yhteistyön tekemistä henkilökohtaisten avustajien kanssa.

Tapahtumia tarkasteltaessa vastauksista nousee esille taas se, että tapahtumat, joihin on osallistunut myös kehitysvammaisia asiakkaita, ovat olleet luonteeltaan kaikille asiakkaille suunnattuja. Suoraan kehitysvammaisille asiakkaille suunnattuja ta-

pahtumia on jokunen suunnitteilla ja mitä luultavimmin toteutumassa tulevaisuudessa. Kirjasto tekee valtavan näkyvää yhteistyötä lasten kanssa jo varhaisesta iästä alkaen ja koulumaailmaa ajatellen tietenkin joukossa on myös kehitysvammaisia oppilaita. Kirjastolla on lukuisia lapsille suunnattuja tapahtumia esim. kirjastoon tutustumista, askartelutapahtumia ja paljon muuta, joten kehitysvammaisille lapsille taitaa olla enemmän tarjontaa kirjaston nimissä, kuin vaikka työelämässä olevalle 40-vuotiaalle kehitysvammaiselle aikuiselle.

Varmasti tapahtumia ajatellen kirjaston olisi hyvä tehdä ja lisätä kohdennettua markkinointia, koska silloin saadaan kehitysvammaisille asiakkaille tieto tapahtumasta parhaiten, etenkin, kun halutaan tavoittaa asumisyksiköissä asuvat asiakkaat. Itse näisest asuvia kehitysvammaisia asiakkaita voi olla hankalaa tavoittaa, varsinkaan jos heillä itsellään ei ole ketään yhteyshenkilöä, jota lähestyä. Kirjaston olisi varmasti helpointa tarkastella jo olemassa olevaa isoa yhteistyökumppania, eli Eskoon palvelukeskusta ja sen alueella sijaitsevia asumisyksiköitä, tiedostaa mitä heille tarjotaan ja miettiä miten toimintaa voisi parantaa ja laajentaa sekä mitä uutta voisi keksiä. Jos yhteistyö Eskoon palvelukeskuksen kanssa laajenisi entisestään, niin näkyvyys voisi herättää kiinnostusta palvelukeskuksen alueen ulkopuolella ja näin kirjasto voisi tavoittaa lisää kehitysvammaisia asiakkaita.

Ainoastaan yksi haastatelluista asiakkaista kertoi, ettei hänellä ole kiinnostusta osallistua kirjaston järjestämiin tapahtumiin. Muut asiakkaat olivat käyneet kirjaston tapahtumissa ja osallistuisivat mielellään niihin uudestaan. Asiakkaat toivoivat omiin mielenkiinnon kohteisiinsa liittyviä tapahtumia, kuitenkin realistisia sellaisia. He toivoivat sambatanssia, musiikkitapahtumia, näytelmiä, joulun liittyviä tilaisuuksia (esim. joululaulujen laulamista), karaokea, diskoa, elokuvailtoja sekä tanssimista. Kun kirjasto järjestää jatkossa tällaisia tapahtumia, niin silloin kannattaisi hyödyntää kohdennettua markkinointia palvelukeskuksen asumisyksiköihin ja kertoa, että nyt järjestetään tällaista, tervetuloa osallistumaan ryhmänä tai vaikka yksin avustajan kanssa ken haluaa. Paljon mainontaa ja tiedotusta tapahtumista, koska eräät haastateltavat asiakkaat eivät olleet tietoisia edes joulun ajan tapahtumista.

Kun kehitysvammaisille asiakkaille markkinoidaan kirjastoa, niin tärkeimpänä seikkana kirjastoammattilaiset pitivät selkeyttä. Mutta mitä selkeys on silloin, kun asiakas on näköesteinen tai kuuro, se onkin sitten täysin toinen juttu. Tärkeää onkin

luoda sisältöä sosiaaliseen mediaan ja kirjaston verkkosivuille eri aistikanavia hyödyntäen – ääniä, videoita, kuvia. Kirjaston lasten- ja nuortenosaston työntekijät tuovat kirjastolle näkyvyyttä vierailien epätyypillisissä paikoissa, esim. musiikkifestivaaleilla esittelemässä kirjastoa. Kohdennettua markkinointia tehdään yhteistyökumppaneille ja erilaisille ryhmille ja sitä voisi lisätä kehitysvammaisten asiakkaiden kohdalla entisestään. Visuaalisuudessa kirjastolla on omasta mielestäänkin parannettavaa, eikä erikseen kehitysvammaisille asiakkaille suunnattua viestintää ole. Kirjaston käytön normaaleja tilanteita voitaisiin kuvata videomuodossa – mikä olisi varmasti yksi tehokas tapa markkinoida kehitysvammaisille asiakkaille ja myös lapsille. Pääkirjaston hissien sijoittelua pidettiin epäselvinä ja niillä liikkumista työläinä, joten ehkä niidenkin käyttöön saataisiin selkeyttä kuvaamalla videona niiden sijainnit ja reitit eri osastoille sekä Aallon kirjastoon.

Esteettömyyteen Seinäjoen pääkirjastossa ja sen lähikirjastoissa on panostettu varsin tavallisilla tavoilla. Kirjastoista löytyy liuska ulko-ovien yhteydessä, pääkirjastosta automaattinen ulko-ovi ja hissit, pyörätuoleja sekä rollaattoreita asiakaskäyttöön, liikuntarajoitteisten pysäköintipaikat sekä heille soveltuvat vessat. Kritiikkiä tuli hankalista ulko-ovista ja kirjaston aukioloaikojen sijoittelusta. Yhden tutkittavan lähikirjaston lehtilukusalin lehtikaappeja kritisoi työhön haastateltu työntekijä. Jos kaappien ovet nähdään turvallisuusriskinä kenelle tahansa, joka niitä käyttää, niin asiaan olisi pääkirjaston syytä puuttua, jotta lehtilukusaliin saataisiin turvalliset kaapit. Esteetöntä liikkumista helpottavia apuvälineitä pystyisi helposti mainostamaan kirjaston tiloissa esim. sijoittamalla tulostettuja mainoksia kirjaston osastoille, missä kerrotaan kirjaston tarjoavan pyörätuoleja ja rollaattoreita asiakkaiden käyttöön. Mainoksissa voisi olla isot kuvat apuvälineistä, jotta ne kiinnittäisivät huomiota. Yleensä nämä apuvälineet löytyvät kirjaston aulasta tai ulko-oven läheisyydestä, mutta välttämättä kaikki asiakkaat eivät ymmärrä, että ne ovat kirjaston ja vapaasti käytettävissä.

Opasteita ja niiden sijoittelua kritisoivat kaksi työhön haastateltua kirjaston työntekijää. Heidän mukaansa opasteita tulisi selventää ja jotkut uusia täysin. Kylttien esilepano nähtiin hankalana arkkitehtuurisista syistä ja toinen opasteita kritisoinut työntekijä selvensi, että kirjaston työntekijät pystyvät vaikuttamaan kirjoihin paljon enem-

män. Kirjoissa hyödynnetäänkin selventäviä symboleita ja kuvia, jotka kertovat mi-
hin aihepiiriin tai kirjallisuuden genreen kirja liittyy esim. kauhukirjat, sotakirjat ja las-
tenosaston hevoskirjat. Eskoon palvelukeskuksen työntekijöiltä on tullut Seinäjoen
kirjastolle pyyntö, että kirjaston henkilökunta tutustuisi kehitysvammaisilla asiak-
kailla käytössä olevaan kuvasymbolitaulukkoon ja opettelisi tulkitsemaan sitä. Kom-
munikointi paranisi huomattavasti ja kehitysvammaisille asiakkaille se voisi olla to-
della tärkeä asia, että heidät huomioitaisiin niinkin yksinkertaisella tavalla, kuin tau-
lukkoa tulkitsemalla. Viittomistaitojen puuttuminen mainittiin myös haastatteluissa,
kirjastossa olisi hyvä edes yhden työntekijän osaavan viittomiskieltä. Eniten työhön
haastatelleet asiakkaat kritisoivat pääkirjaston valkoisia portaita juurikin huonosti
erottuvan värinsä vuoksi. Kirjaston työntekijöiden tulee olla valppaina ja kiinnittää
enemmän huomiota asiakkaisiin ja mahdollisesti jopa auttaa heidät kävelemään
portaat alas, jos arkkitehtuurisista syistä portaita on vaikeaa selkeyttää. Kuvia ja
symboleita pystyisi työntekijän mukaan liittämään opasteisiin ja silloin ne auttaisivat
asiakkaita, jotka eivät osaa lukea tai joilla on heikko lukutaito. Palautetta ei oikeas-
taan ole saatu suoraan kehitysvammaisilta asiakkailta, vaan muilta asiakkailta ja
korkeintaan kehitysvammaisten asiakkaiden ohjaajilta tai avustajilta. Kirjastossa
työskentelevän henkilön on oltava valmis auttamaan asiakkaita missä tahansa, mi-
hin he keksivätkään pyytää apua.

Kehittämisehdotukset Seinäjoen pääkirjastolle ja sen kolmelle lähikirjastolle:

- kehitysvammaisten asiakkaiden ja heidän asumisyksiköiden oma yhteys-
henkilö, joka vastaa kaikesta kehitysvammaisille asiakkaille järjestettä-
västä toiminnasta
- henkilökunnan koulutus kehitysvammaisen erityisasiakkaan vastaanotta-
misesta ja palvelemisesta
- säännölliset vierailupäivät eli kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella (esim.
ennen kirjaston avaamista) järjestettävää toimintaa kehitysvammaisille
asiakkaille, esim. kirjaston esittelyä, tietokoneen ja älylaitteiden käytön
opastusta, satutuokiot
- kehitysvammaisten asiakkaiden tarpeisiin soveltuvat räätälöidyt, jo ole-
massa olevat kirjaston palvelut, esim. satutuokiot, elokuvaillat, kotipalve-
lutoiminta

- kohdennetun markkinoinnin lisääminen ja parantaminen kehitysvammaisten asukkaiden asumisyksiköihin
- itsenäisesti asuvien kehitysvammaisten asiakkaiden tavoittelu
- kehitysvammaisen asiakkaan huomioiminen entistä paremmin hänen saavuttuaan kirjastoon
- keskittyminen kehitysvammaisen asiakkaan palvelemiseen, ei hänen avustajaansa
- kehitysvammaisille asiakkaille suunnattu oma palvelu
- kehitysvammaisille asiakkaille suunnattuja tapahtumia
- Eskoon palvelukeskuksen työntekijöiden toiveesta kuvasymbolitaulukon taitaminen ja tulkitseminen
- viittomakieltä osaava työntekijä kirjastoon
- erityisaineiston näkyvämpi markkinointi (koskettelukirjat, henkilökohtaisten taitojen kehittämisen lautapelit, kuvionuottioppaat)
- kehitysvammaisille asiakkaille soveltuvan aineiston hankinta, jos sellaisia vain ilmestyy markkinoille
- kirjastoauton pyörätuolihissin markkinointi
- silloin tällöin järjestettävää spesiaalia toimintaa kehitysvammaisille asiakkaille kirjastoauton vierailuajana, esim. ”tuo rakas esine kirjastoautoon”
- yhteistyö henkilökohtaisten avustajien kanssa
- kehitysvammaisten asiakkaiden järjestämä näyttely kirjaston tiloissa, esim. heidän käsityönään tehdyistä esineistä
- yhteistyön syventäminen Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymän kanssa, strategia
- kehitysvammaisten asiakkaiden tapahtumatoiveiden huomioiminen
- palautekysely kehitysvammaisille asiakkaille ja heidän asumisyksiköilleen
- pääkirjaston valkoisten portaiden näkyvyyden vaikeuden tiedostaminen ja siihen auttava ratkaisu
- kirjastonkäytöstä kertovia videoita, esim. palautus- ja lainaustilanteet, hisseillä liikkumisen selventäminen
- selkokielliset kotisivut
- kuvien ja symboleiden hyödyntäminen kirjaston opasteissa
- sisältöä sosiaaliseen mediaan eri muodoissa, aistikanavat
- kehitysvammaisille asiakkaille suunnattua viestintää

- turvallisten hyllyjen, kaappien ja ovien varmistaminen kaikissa kirjastoissa
- opasteiden uudistaminen ja selkeämpi asettelu
- kirjaston tarjoamien esteetöntä liikkumista helpottavien apuvälineiden markkinointi

Alati muuttuvassa yhteiskunnassa kirjaston pitää pysyä perässä ja muuttua sen mukana. Jotta kehitysvammaiset – ja kaikki muutkin asiakkaat kokisivat parhaimman mahdollisen kokemuksen kirjastossa, on kirjaston oltava avoin muutoksille ja kuunneltava asiakkaita ja heidän kehittämis ehdotuksiaan sekä toiveitaan. Kommunikointi puolin ja toisin on edellytys kirjaston toiminnan kehittämiseksi. ”Kansalaisten olohuoneeseen” ovat kaikki tervetulleita riippumatta taustastaan, terveydentilastaan, poliittisesta suuntauksesta, sukupuolestaan tai iästään. Suomalaisesta yhteiskunnasta tuskin löytyy toista yhtä vapaata tilaa, kuin kirjastomme. Tehkäämme siitä yhteisvoimin siis entistä parempi paikka – meille kaikille.

LÄHTEET

American Association on Intellectual and Development Disability. Ei päiväystä. Definition of Intellectual Disability. [Verkkosivu]. Aaidd.org. [Viitattu 29.4.2018]. Saatavana: <http://aaidd.org/intellectual-disability/definition#.WuWLkohubIU>

A 639/1996. Asetus näkövammaisten kirjastosta.

Celia. 2018. [Verkkosivusto]. Celia.fi. [Viitattu 12.11.2018]. Saatavana: <https://www.celia.fi/>

Eepos. Ei päiväystä. Tietoa meistä. [Verkkosivu]. Eepos.finna.fi. [Viitattu 28.5.2018]. Saatavana: <https://eepos.finna.fi/Content/about>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 27-44.

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Ei päiväystä. Törnävän kirjasto. [Verkkosivu]. Epshp.fi. [Viitattu 28.5.2018]. Saatavana: http://www.epshp.fi/yksikoiden_sivut/muu_toiminta/tornavan_kirjasto

Grassi, R. 1.2.2017. Libraries for All: Expanding Services to People with Disabilities. [Verkkojulkaisu]. ILA Reporter. [Viitattu 18.8.2018]. Saatavana: <https://libts.seamk.fi:2572/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=3c6d6872-299c-4ad5-a5ad-b4791ec28735%40pdc-v-sessmgr01>

H1. Kirjastovirkailija. Nainen. Haastattelu. 25.7.2018.

H2. Kirjastonjohtaja. Nainen. Haastattelu. 21.8.2018.

H3. Kirjastovirkailija. Nainen. Haastattelu. 6.8.2018.

H4. Kirjastovirkailija. Nainen. Haastattelu. 27.7.2018.

H5. Asiakas. Nainen. Haastattelu. 4.11.2018.

H6. Asiakas. Mies. Haastattelu. 24.11.2018.

H7. Asiakas. Mies. Haastattelu. 4.11.2018.

H8. Asiakas. Mies. Haastattelu. 9.11.2018.

H9. Asiakas. Nainen. Haastattelu. 24.11.2018.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jjslist. Ei päiväystä. About jjslist.com. [Verkkosivu]. Jjslist.com. [Viitattu 18.8.2018]. Saatavana: <https://www.jjslist.com/pages/about/4.php>

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202.

Kehitysvammaisuus 2012. (toim.) Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 5., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kehitysvammaliitto. Ei päiväystä. Kehitysvammaisuus. [Verkkosivu]. Kehitysvammaliitto.fi. [Viitattu 29.4.2018]. Saatavana: <http://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>

Kirjastot.fi. Ei päiväystä. Uusia kirjastoautoja 2006-2017: Seinäjoki. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi. [Viitattu 7.12.2018]. Saatavana: https://www.kirjastot.fi/kirjastoautot/uusia-kirjastoautoja/seinajoki?language_content_entity=fi

L 23.8.1996/638. Laki näkövammaisten kirjastosta.

L 8.7.1961/404. Tekijänoikeuslaki. 17 § 14.10.2005/821. Teosten saattaminen vammaisten käytettäväksi.

Me lähikset! Seinäjoen kaupunginkirjaston lähikirjastot: Nurmon kirjasto Peräseinäjoen monipalvelukirjasto Ylistaron monipalvelukirjasto. 2017.

Mikkola, M. 2015. Muistisairaus kehitysvammaisella henkilöllä – MuKeva -projekti henkilöstön ammattitaitoa kehittämässä. [Verkkojulkaisu]. Suomen muistiasiantuntijat - muistisairaiden ihmisten hyvinvoinnista vastaavien ammattilehti. Memo 3-2015. [Viitattu 10.12.2018]. Saatavana: https://www.muistiliitto.fi/application/files/1614/8666/4100/Muistisairaus_kehitysvammaisella_henkilolla_-_Memo_3-2015.pdf

Pionke, J. 1.9.2017. Toward Holistic Accessibility: Narratives from Functionally Diverse Patrons. [Verkkojulkaisu]. Reference & User Services Quarterly. [Viitattu 19.9.2018]. Saatavana:

<https://libts.seamk.fi:2575/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=cf01aa9b-4f59-47db-bba2-72201f168a2e%40sessionmgr4006>

Projektiutiset. 10.2.2012. Seinäjoen pääkirjaston uudisrakennus Apila. [Verkkosivu]. Projektiutiset.fi. [Viitattu 28.5.2018]. Saatavana: <http://www.projektiutiset.fi/seinajoen-paakirjaston-uudisrakennus-apila/>

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino. 427-442.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2016. Puheen litterointikäytännöistä eri tutkimustarkeituksiin. Teoksessa: L. Tiittula & P. Nuolijärvi (toim.) Puheesta tekstiksi: puheen kirjallisen esittämisen alueita, keinoja ja rajoja. Turenki: Hansaprint Oy. 63-86.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. Ei päiväystä. KvaliMOTV – Johdatus kvalitatiivisen tutkimuksen oppimisympäristön käyttöön ja perusteisiin. [Verkkosivu]. Fsd.uta.fi. [Viitattu 26.3.2018]. Saatavana: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Seinäjoen kaupunginkirjasto. Ei päiväystä. Kirjastorakennukset. [Verkkosivu]. Kirjasto.seinajoki.fi. [Viitattu 28.5.2018]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/tietoa/kirjastorakennukset/>

Seinäjoen kaupunginkirjasto. Ei päiväystä. Nurmon kirjasto. [Verkkosivu]. Kirjasto.seinajoki.fi [Viitattu 28.5.2018]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/kirjastot/nurmo/>

Seinäjoen kaupunginkirjasto. Ei päiväystä. Peräseinäjoen monipalvelukirjasto. [Verkkosivu]. Kirjasto.seinajoki.fi. [Viitattu 28.5.2018]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/kirjastot/peraseinajoki/>

Seinäjoen kaupunginkirjasto. Ei päiväystä. Pääkirjasto. [Verkkosivu]. Kirjasto.seinajoki.fi. [Viitattu 28.5.2018]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/kirjastot/paakirjasto/>

Seinäjoen kaupunginkirjasto. Ei päiväystä. Tietoa meistä: Toiminta-ajatus: Seinäjoen kirjastoverkko. [Verkkosivu]. Kirjasto.seinajoki.fi. [Viitattu 28.5.2018]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/tietoa/>

Seinäjoen kaupunginkirjasto. Ei päiväystä. Ylistaron monipalvelukirjasto. [Verkkosivu]. Kirjasto.seinajoki.fi. [Viitattu 28.5.2018]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/kirjastot/ylistaro/>

Selkokeskus. 12.10.2015. Selkokieli. [Verkkosivu]. Selkokeskus.fi. [Viitattu 12.11.2018]. Saatavana: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>

- Seppälä, H. 2017. Erilaiset eväät: Kirja kehitysvammaisuudesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- SN-adoptit.fi. Ei päiväystä. Kehitysvamma. [Verkkosivu]. Tietovipu.fi. [Viitattu 30.4.2018]. Saatavana: <http://www.tietovipu.fi/sn-adoptiot/kehitysvamma.html>
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Ei päiväystä. Tilastohaku. [Verkkosivu]. Tilastot.kirjastot.fi. [Viitattu 20.8.2018]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=323&years=2017&stats=1%2C33%2C100%2C104%2C110%2C115%2C183#results>
- Tiittula, L. & Nuolijärvi, P. 2016. Puheesta tekstiksi: puheen kirjallisen esittämisen alueita, keinoja ja rajoja. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 1424. Turkenki: Hansaprint Oy.
- Tukiliitto. Ei päiväystä. Tietoa kehitysvammasta. [Verkkosivu]. Tukiliitto.fi. [Viitattu 27.4.2018]. Saatavana: <https://www.tukiliitto.fi/tietoa-kehitysvammasta/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Verner. Päivitetty 4.9.2017. Lääketieteellinen näkökulma. [Verkkosivu]. Verner.net – verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. [Viitattu 29.4.2018]. Saatavana: <http://verneri.net/yleis/laaketieteellinen-nakokulma>
- Webinaari. Ei päiväystä. Webinaari eli verkkoseminaari. [Verkkosivu]. Webinaari.fi. [Viitattu 18.8.2018]. Saatavana: <https://webinaari.fi/webinaarit-ja-verkkokokoukset/webinaari-eli-verkkoseminaari/>
- Wemett, L. 1.3.2010. "Come On In!" Welcoming Exceptional Patrons to the Library. [Verkkopublikaisu]. Journal of the Library Administration & Management Section. [Viitattu 19.9.2018]. Saatavana: <https://libts.seamk.fi:2575/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=dd77ce54-69fc-40bd-b74d-4a6428329d4a%40sessionmgr4006>
- World Health Organization. Ei päiväystä. Definition: intellectual disability. [Verkkosivu]. Euro.who.int. [Viitattu 27.4.2018]. Saatavana: <http://www.euro.who.int/en/health-topics/noncommunicable-diseases/mental-health/news/news/2010/15/childrens-right-to-family-life/definition-intellectual-disability>

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko Seinäjoen pääkirjaston ja sen lähikirjastojen henkilökunnalle

Liite 2. Haastattelurunko erityisasiakkaille

LIITE 1 Haastattelurunko Seinäjoen pääkirjaston ja sen lähikirjastojen henkilökunnalle

TAUSTAKYSYMYKSET

Ikä

Sukupuoli

Ammattinimike

KOKOELMA & PALVELUT

Kuvitellaan tilanne, jossa kehitysvammainen asiakas pyytää sinua suosittelemaan jotain lainattavaksi.

- Mitä suosittelisit kirjastonne kokoelmasta asiakkaalle?
- Koetko hankalaksi lähestyä erityisasiakasta?
- Mitkä seikat ovat erityisen tärkeitä muistaa kehitysvammaisen asiakkaan kohdatessa?

Minkälaista aineistoa teidän kirjastonne kokoelmasta löytyy lukemiseen tai muuhun liittyvän vaikeuden (esim. motoriikkaongelmat) omaavalle asiakkaalle?

- Kirjat, musiikki, elokuvat yms.
- Ovatko kehitysvammaiset asiakkaat tietoisia näistä?

Tuleeko sinulle mieleen jokin kirjastonne tarjoama palvelu, jonka olet huomannut osallistavan kehitysvammaista asiakasta sen käyttöön?

- Mikä palvelu kyseessä? Kerro lyhyesti.
- Mistä lähtien palvelua on kirjastossanne tarjottu?
- Onko palvelusta saatu palautetta suoraan kehitysvammaiselta asiakkaalta?
- Osaatko sanoa, kuinka paljon kehitysvammaiset asiakkaat käyttävät itsenäisesti kirjaston palveluita?
- Minkälainen palvelu yleisesti voisi innostaa erityisasiakasta sitä käyttämään?

HUOM! Vain Peräseinäjoki ja Ylistaro. Olette monitoimikirjasto eli mm. tarjoatte opastusta kaupungin asioissa sekä vastaanotatte ja välitätte Kelan hakemuksia.

- Miten olette tiedottaneet asiakkaitanne näistä palveluista?
- Ovatko kehitysvammaiset asiakkaat tietoisia näistä palveluista?

Oletko itse kokenut tai huomannut ongelmatilanteita kehitysvammaisen asiakkaan kanssa kirjastossanne?

- Millainen tilanne oli kyseessä? Oliko tilanne uhkaava?
- Miten asia ratkesi?

Kerro vähän kirjastonne tekemästä kotipalvelutoiminnasta.

- Mistä lähtien ollut toimintaa?
- Kuinka paljon asiakkaita?
- Minkälaista palautetta vastaanotettu?
- Minkälaisiin koteihin palvelua viedään, yksityiset/julkiset?

SAAVUTETTAVUUS & ESTEETTÖMYYS

Millä tavoin markkinoitte kirjastoanne ja sen palveluita?

- Onko erityisesti kehitysvammaisille suunnattua viestintää? Millaista?
- Mitä tulee ottaa huomioon markkinoidessa kehitysvammaiselle asiakkaalle?

Mitä sosiaalisen median kanavia käytätte?

- Minkälaista sisältöä julkaisette?
- Vaihteleeeko sisältö eri kanavissa? Miten?

Mietitään vielä kehitysvammaisen asiakkaan saapumista kirjastoonne. Minkälaisia apua ja esteetöntä liikkumista tarjoavia ratkaisuja ja välineitä kirjastosta löytyy?

Mitä kaikkea pitää ottaa huomioon?

- Millainen sisäänkäynti?
- Millaisia liikkumisen apuvälineitä?
- Onko kirjastossa oma vessa liikuntarajoitteiselle?
- Kuinka monta liikuntarajoitteisen parkkipaikkaa on?
- Kuinka paljon portaita kirjastossa suurin piirtein on?
- Onko asiakkaille hissi käytössä? Minne osastoille sillä pääsee?
- Kokevatko kehitysvammaiset asiakkaat esteettömyydessä ongelmia? Onko tullut suoraa palautetta?

Millaisia kylttejä ja opasteita kirjastostanne löytyy?

- Ovatko opasteet mielestäsi hyvin näkyvillä ja helposti tulkittavissa?
- Minkälaista palautetta on saatu opasteisiin liittyen? Onko ollut huonoa?
- Onko palautetta saatu suoraan kehitysvammaiselta asiakkaalta?

KEHITTÄMINEN

Onko kirjastossanne järjestetty tapahtumia, johon olette huomanneet osallistuvan kehitysvammaisia asiakkaita?

- *Tapahtuman nimi? Minkälainen tapahtuma?*
- *Onko teillä suunnitteilla kehitysvammaisille asiakkaille suunnattuja tapahtumia lähiaikoina?*
- *Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon järjestettäessä tapahtumaa?*
- *Miten aiotte markkinoida tapahtumia kehitysvammaisille asiakkaille?*
- *Mitkä seikat tekevät tapahtumaympäristöstä turvallisen kehitysvammaiselle asiakkaalle?*

Tekeekö kirjastonne yhteistyötä Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymän kanssa?

- *Jos teette > Millaista?*
- *Jos ette tee > Miksi ei? Olisiko kirjastonne mahdollista tehdä yhteistyötä Eskoon kanssa?*

Tekeekö kirjastonne yhteistyötä erityiskoulujen kanssa? Nimeä yhteistyökumppanit.

- *Millaista yhteistyötä erityiskoulujen kanssa?*
- *Entäs koulujen erityisluokat? Millaista?*

Kerro esimerkkejä, miten kirjastonne kotipalvelutoimintaa voitaisiin kehittää?

Millä lailla kirjaston ja kehitysvammaisen asiakkaan suhdetta voitaisiin mielestäsi vahvistaa?

Toivotaan, että markkinoille ilmestyisi tulevaisuudessa entistä enemmän erilaisia kirjoja, jotka on suunnattu nimenomaan kehitysvammaisille ihmisille. Jos näitä ilmestyy, aiotteko hankkia niitä kokoelmiinne?

LIITE 2 Haastattelurunko erityisasiakkaille

TAUSTAKYSYMYKSET

Ikä

Sukupuoli

Luetko itse vai lukeeko joku sinulle?

Itse > Osaat siis lukea?

Joku muu lukee > Kuka lukee sinulle? Hoitaja, avustaja, perheenjäsen, kaveri?

Onko sinulla avustajaa?

Missä kirjastossa käyt yleensä?

Käytkö kirjastossa avustajan tai hoitajan kanssa?

Käyttekö kirjastossa ryhmänä?

Oletko käynyt kirjastossa joskus yksin?

KOKOELMAT & PALVELUT

Millaista kirjaa olet lukenut/sinulle on luettu viimeksi?

Mitä on kiva lukea? Entä mitä ei?

Mitä kirjaa luet juuri nyt?

Mistä se kertoo?

En mitään > Mitä kirjaa haluaisit lukea juuri nyt?

Mikä on lemppari kirjasi?

Pidätkö kirjoista, jotka kertovat jotain, mikä on oikeasti tapahtunut? Esim. elämäkerrat.

Pidätkö saduista? Jos kyllä, mikä on lempparisi?

Pidätkö sarjakuvista? Jos kyllä, mikä on lempparisi?

Pidätkö kirjoista, joissa on isoja kuvia tai isoa tekstiä?

Onko joku kirja ollut liian pelottava/jännä?

Tykkäätkö pelata lautapelejä tai videopelejä?

Millaisia pelejä?

Oletko pelannut niitä kirjastossa?

Tykkäätkö kuunnella musiikkia?

Millaista? Oletko kuunnellut musiikkia kirjastossa? Entä lainannut?

Katsotko elokuvia?

Oletko lainannut elokuvia kirjastosta?

Tiedätkö, mitä on kirjaston kotipalvelutoiminta?

Kyllä > Käykö sinun luona kirjaston työntekijä tuomassa kirjoja?

Ei > selitä toiminta lyhyesti. Kiinnostuitko kotipalvelutoiminnasta?

Oletko osallistunut johonkin kirjaston tapahtumaan?

Kyllä > Muistatko, millainen tapahtuma? Kenen kanssa menit tapahtumaan? Jäikö tapahtumasta hyvä mieli? Menisitkö uudestaan?

Ei > Haluaisitko mennä johonkin kirjaston järjestämään tapahtumaan? (Elokuvaillat, satutuokiot, digiopastus, kirjavinkkaus...)

Käytkö usein kirjastoautossa?

Mitä tulee autosta lainattua?

Onko autossa helpompaa käydä kuin kirjastossa?

Kenen kanssa käyt kirjastoautossa? Käyttekö ryhmänä?

Ehditkö hyvin käymään kirjastoautossa vai saisiko auto olla pysäkillä kauemmin?

Millainen kirjastoauton henkilökunta on mielestäsi? Saako apua helposti?

SAAVUTETTAVUUS & ESTEETTÖMYYS

Onko sinun mielestäsi kirjastossa mukavaa käydä?

Onko sinulle sattunut kirjastossa ongelmia? Jos on, millaisia?

Oletko pyytänyt kirjaston henkilökunnalta apua?

Millainen tilanne oli?

Oliko apua helppo saada?

Oletko nähnyt missään kaupungilla tai internetissä kirjaston mainoksia?

Mitä muistat mainoksesta? Oliko siinä paljon tekstiä, värejä...

Onko sinulla apuväline liikkumiseen?

Jos on, mikä?

Tiesitkö, että joistain kirjastoista saa lainata liikkumiseen apuvälineitä (esim. rollaattori ja pyörätuoli)?

Onko kirjastossa liikkuminen vaikeaa mielestäsi?

Portaat, hissi, sisäänkäynti, vessa, parkkipaikka...

Onko eri osastoja (esim. musiikkiosasto ja sarjakuvaosasto) mielestäsi helppo erottaa toisistaan ja löytää?

(JOS OSAA LUKEA) Onko kirjaston kylttejä helppo lukea?

Käytätkö tietokonetta, älypuhelinta tai muuta älylaitetta?

Kyllä > Mitä yleensä teet tietokoneella? Seuraatko kirjastoon liittyviä uutisia tai kirjaston omia kanavia? (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube...)

Ei > Kirjastoista löytyy paljon tietoa internetistä ja sieltä voi kirjaston kirjoja, musiikkia, elokuvia ja paljon muutakin selata.

KEHITTÄMINEN

Nyt voit omin sanoin kertoa, minkälaiseen tapahtumaan osallistuisit kirjastossa.

Mikä sinua kiinnostaa? Mitä tapahtumassa olisi kiva nähdä, kokea, tehdä?

Tahtoisitko, että täältä lähtisitte porukalla kirjastoon, siis hoitajien, avustajien ja muiden asukkaiden kanssa?

Voisiko teidän porukalla olla säännölliset vierailupäivät kirjastossa? Olisiko se mieluisaa?

Olisiko hyvä juttu, jos kirjastossa olisi yksi tietty työntekijä tukihenkilönä?

Sellainen, jonka kanssa hoitajat pystyisivät suunnittelemaan tekemistä teille kirjastossa esim. omia satutunteja, tietokoneen tai älypuhelimien käytön opetusta, omia kirjavinkkaustuokioita, omia elokuvailtoja tai jotain muuta?

Helpottaisiko tällainen tukihenkilö kirjastossa käyntiä? Häneltä voisi aina kysyä apua tai vaikka suositusta johonkin kirjaan.

Jos saisit itse rakentaa juuri sellaisen kirjaston kuin haluaisit, millainen se olisi?

Mitä siellä tehtäisiin?

Mitä siellä tapahtuisi?

Mitä siellä olisi?